



UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS QUE CHOISIR d'ORLEANS

Association de Bénévoles régie par la loi de 1901 Siret 387 807 746 000 38

Adresse : 22, boulevard Rocheplatte 45000 ORLEANS

Tél. 02 38 53 53 00

Fax 02 38 52 96 31

Objet : compte rendu de l'enquête de satisfaction des usagers sur la qualité de l'accueil physique réalisée durant l'année 2011

L'objectif était de recueillir 288 questionnaires soit 1 % du nombre d'usagers ayant fréquenté la Sous Préfecture en 2010.

Ce sont finalement 266 usagers qui ont répondu au questionnaire. Les questionnaires ont été ventilés chaque jour de la semaine soit :

- le lundi : 46 questionnaires,
- le mardi : 58 questionnaires,
- le mercredi : 44 questionnaires,
- le jeudi : 59 questionnaires,
- le vendredi : 59 questionnaires.

Une deuxième segmentation visait une ventilation par résidence des usagers :

- arrondissement : objectif 176 – réalisé 179,
- hors arrondissement : objectif 90 – réalisé 71,
- hors département : objectif 22 – réalisé 16.

L'analyse qualitative des items est réalisée sur le triennal 2009 à 2011. Sur cette période les éléments d'analyse sont constants excepté l'item concernant le repérage à l'intérieur des locaux de la Sous-préfecture qui a été supprimé à partir de 2010.

Les éléments d'appréciation :

La visibilité du nom des agents :

Les usagers estiment à 86.15 % que le nom est lisible. Ils étaient 86.33 % en 2010 et 88.31 % en 2009. Le taux de lisibilité est constant par rapport à 2010 et décroît de 2 % par rapport à 2009.

La localisation du service :

Les usagers sont 96.47 % à être « très satisfaits » et « satisfaits » alors qu'ils étaient 97.04 % en 2010 et 97.78 % « satisfaits » en 2009. Le taux de satisfaction reste stabilisé sur des valeurs hautes.

L'accueil :

Les usagers sont 97.72 % à être « très satisfaits » et « satisfaits » alors qu'ils étaient 96.45 % en 2010 et 98.47 % « satisfaits » en 2009. Cet item, essentiel dans la démarche qualité, en progression par rapport à 2010, conserve une valeur très positive.

.../...

Les informations. Il s'agit pour les usagers d'apprécier les informations avec quatre possibilités de réponse : « Très compréhensibles », « Compréhensibles », « Peu compréhensibles » et « Non compréhensibles ».

Le taux de réponse pour les deux premières propositions est de 96.81 %, alors qu'il était de 97.97 % en 2010 et de 97.17 % en 2008. Cet item introduit en 2007 reste constant sur le triennal.

L'orientation vers un interlocuteur :

37.55 % des usagers ont eu à être orientés alors qu'ils étaient 24.09 % en 2010 et 22.54 % en 2009.

Les usagers sont 92.72 % à être « très satisfaits » et « satisfaits » alors qu'ils étaient 95.33 % en 2010 et 97.35 % « satisfaits » en 2009. Ce taux de satisfaction décroît sensiblement. Cette légère insatisfaction est peut être due à une modification des procédures ?

L'attente :

Les éléments de confort sont appréciés par 87.82 % des usagers « très satisfaits » et « satisfaits » alors qu'ils étaient 84.87 % en 2010 et 89.04 % « satisfaits » en 2009. Le taux remonte assez sensiblement et atteint presque la valeur 2009. Les avis des usagers qui ne sont pas positifs concernent plutôt l'organisation et le sens de la file d'attente.

Les services et les équipements :

Les usagers, à 13.75 %, ont déclaré avoir utilisé les services alors qu'ils étaient 6.99 % en 2010 et 14.01 % en 2009.

Ils sont 84.15 % à être satisfaits de ces services, (90.91 % en 2010 et 78.75 % en 2009). Le taux est médian entre les valeurs de 2010 et 2009.

En ce qui concerne la mise à disposition de nouveaux équipements, 18.60 % des usagers, qui se sont exprimés sur cet item le souhaitent alors qu'ils étaient 30.11 % en 2010 et 17.98 % en 2009. 11 usagers matérialisent ce souhait en proposant les équipements suivants :

- Distributeur à café (2 suggestions),
- Distributeur à eau ou fontaine à eau (3 suggestions)
- Poste Internet, (3 suggestions).
- Matériel informatique plus performant (1 suggestion).
- Borne de non gage (1 suggestion).
- Machine à rendre la monnaie (1 suggestion)

A noter que 3 usagers ont exprimé le souhait d'avoir un accès aux WC. Nous avons arbitrairement d'intégrer cette proposition dans la logistique de l'accueil.

La discrétion :

Les usagers sont 91.86% qui ont remarqué la ligne de discrétion. Ils étaient respectivement 98.66 % et 95.24 % ayant fait le même constat en 2010 et 2009.

Les usagers sont 94.59 % à être « très satisfaits » et «satisfaits» alors qu'ils étaient 92.73 % en 2010 et 94.94 % « satisfaits » en 2009. Le taux de satisfaction est en progression et revient sur la valeur 2009.

Éléments factuels proposés par les usagers afin d'améliorer la qualité du service :

51 usagers se sont exprimés. Ils étaient 65 et 50 respectivement en 2010 et 2009.

Par thèmes :

Les horaires et jours d'ouverture : Horaires plus larges (2) – La proximité est un atout majeur (1).

.../...

Zone de confidentialité : Améliorer la discrétion (1).

Gestion de l'attente : Améliorer le sens et l'organisation de la file d'attente (3) - Accidents en boucle sur le téléviseur à remplacer par une information plus ludique (1) – Moins d'attente avec plus de personnel (2) – Ticket avec affichage du délai d'attente (1) – « on ne sait pas où aller (1).

Logistique de l'accueil : Bureau « privé » (1) – Documentation et revues à disposition (2) - Confort et nombre de sièges (3) – Exiguïté de l'accueil (9) – Accueil debout pour les personnes handicapées ! (1) – « Fiche signalétique pour chaque service » (1) – Places de parking (1) – Mobilier et décoration (1) – Accès aux WC (3) - Stylos en bon état (1).

Personnel : Augmentation du nombre d'agents (5) – Demande d'une « plus grande compétence » (1) – Une hôtesse pour nous aider (1).

Services : En synthèse 6 appréciations positives : « très satisfaisant » (5) et « que les cartes grises restent sur Pithiviers alors que Orléans est saturé ».

2 appréciations critiques concernent :

- « Moins de papiers»,
- « Reçu en cas de paiement en espèces pour une carte grise»,

En conclusion, les résultats du sondage réalisé durant toute l'année 2011, restent pour tous les items sur des valeurs très positives. La satisfaction des usagers est donc maintenue à un niveau d'excellence.

Pour l'année 2012, l'UFC Que Choisir Orléans ne propose pas d'amélioration.

En effet les changements importants qui vont intervenir dès le 1^{er} février 2012 sur le périmètre des activités vont impacter fortement les items qualitatifs sur la logistique de l'accueil et la gestion de l'attente, motivent entre autres notre absence de proposition.

Par contre il est souhaitable que le sondage 2012 soit pérennisé sur les items développés et commentés ci-dessus et qui peuvent s'appliquer sur les services qui seront proposés par la Sous-Préfecture.

En ce qui concerne les appels mystères, les résultats 2011 sont excellents sur les items décrochage avant la 4^{ème} sonnerie et formule d'accueil exprimée par les agents de la Sous-Préfecture.

Nous avons aussi, afin de bonifier ces appels, introduit un questionnaire très précis (cartes grises, passeports, permis de conduire, permis de chasse, restriction de l'usage de l'eau, etc.) Les réponses que nous avons obtenues ont été dans une grande majorité des cas satisfaisantes ou très satisfaisantes.

Depuis 2005 trois items étaient appréciés :

Le décrochage,

La formule d'accueil

L'orientation vers un autre interlocuteur et la pertinence des renseignements.

Nous nous interrogeons sur la pertinence de poursuivre sur cette méthodologie compte tenu des éléments suivants :

Un accès par internet de plus en plus utilisé par les usagers,

Une semi automatisé des appels par le 08. (numéro présent sur les annuaires papier et électronique).

Nous proposons que l'organisme certificateur soit questionné sur le contenu de ces appels mystères.