

PRÉFECTURE DE L'EURE



Démarche d'amélioration de la qualité de l'accueil Label QUALIPREF 2.0

Résultats des enquêtes de satisfaction menées en 2015



Une enquête de satisfaction a été réalisée du 1^{er} au 18 septembre 2015 auprès du public se présentant sur le site de la Préfecture à EVREUX.

125 réponses ont été récoltées, contre 98 lors de la dernière campagne d'enquête en 2013 (augmentation de 26,46% du taux de participation)

Une seconde enquête ciblant les membres des collectivités locales a été transmise par voie postale et 80 questionnaires ont été récoltés en retour (voir graphique taux de satisfaction des collectivités locales)

LES POINTS FORTS

Plus de 88 % des usagers se déclarent globalement satisfaits de la qualité de notre accueil physique, de notre courtoisie et de l'écoute des agents.

Le confort de nos espaces d'accueil et les équipements mis à disposition des usagers ont recueilli un taux de satisfaction de près de 90 %

Certains usagers ont tout de même indiqué des dysfonctionnements au niveau de la borne de délivrance des certificats de situation administrative (non-gage)

LES POINTS DE FRAGILITÉ

* l'accueil téléphonique

70 % des usagers se déclarent satisfaits de la qualité de notre accueil téléphonique .

Les principaux points de fragilité portent sur :

- l'identification des agents au décroché,
- la précision du service ou de l'agent vers lequel va être transféré un appel,
- la gestion du flux d'appels

*** le site internet**

le site internet www.eure.gouv.fr est consulté par 2 usagers sur 3 pour rechercher des informations avant un déplacement en préfecture. Les usagers ayant déjà consulté le site des services de l'État dans l'Eure sont satisfaits à plus de 80 % de la qualité des informations délivrées même si le site est parfois jugé peu intuitif.

LES MEILLEURES PROGRESSIONS

*** l'accueil téléphonique**

Le taux de satisfaction relatif à l'accueil téléphonique est passé de 57 % en 2013 à 70 % en 2015 (soit +13%). Cette évolution résulte de l'application des bonnes pratiques téléphoniques par les agents (renvoi vers le poste d'un collègue en cas d'absence) et de la délivrance d'information de premier niveau au standard.

*** le confort des espaces d'accueil**

Des travaux conduits en 2013 ont permis d'améliorer de façon significative le confort des espaces d'accueil en doublant le nombre de places assises et en permettant la création de guichets supplémentaires.



LES ACTIONS D'AMÉLIORATION

*** le site internet**

Certaines pages du site internet de la préfecture de l'Eure ont été améliorées afin d'être plus attractives, plus facile d'accès et plus compréhensibles (horaires d'ouverture des services, conseils de parking, plan de situation, plan d'accès pour les personnes à mobilité réduite)

Afin de fournir l'information la plus fiable et à jour possible, nous utilisons largement le co-marquage (*renvoi vers site*) vers le site Service-public.fr

*** signalétique et confort des espaces d'accueil**

La signalétique surabondante des 2 halls d'accueil a été simplifiée et des pôles d'information par titre ont été créés.

Une bibliothèque a été installée dans la seconde partie du hall principal afin de permettre aux jeunes enfants de patienter agréablement pendant la durée des démarches en préfecture.

*** gestion des flux et diminution du temps d'attente**

Deux jeunes volontaires en mission de SERVICE CIVIQUE ont été recrutés afin d'orienter le public et d'accompagner les usagers dans leurs démarches.

Un pré-contrôle des dossiers est assuré par les agents de l'accueil général afin d'éviter les pertes de temps liés aux dossiers incomplets.

*** accueil des usagers à mobilité réduite**

Des travaux de mise aux normes de l'ascenseur situé dans le hall d'accueil principal débiteront d'ici la fin de l'année 2015.