

PREFECTURE DE POLICE

DIRECTION DE LA POLICE GENERALE
SOUS-DIRECTION DE LA CITOYENNETE ET DES LIBERTES
PUBLIQUES

BUREAU DES PERMIS DE CONDUIRE

RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2015

Version du 16/06/2015

✦ Éléments de contexte :

L'enquête de satisfaction conduite au bureau des permis de conduire s'est déroulée entre le 1^{er} et le 10 juin 2015.

Elle a permis de recueillir 273 questionnaires.

Le profil des personnes interrogées est représentatif des différentes catégories de public accueilli au bureau des permis de conduire. Ont ainsi été sondés :

- Des usagers qui se présentaient spontanément à l'accueil pour obtenir des renseignements, déposer une demande de titre, ou retirer leur permis de conduire ;
- Des usagers qui souhaitaient obtenir des informations sur l'inscription en candidat individuel à l'examen du permis de conduire ;
- Des professionnels de la conduite (établissements d'enseignement de la conduite automobile) qui souhaitaient déposer les dossiers des candidats à l'examen du permis de conduire
- Des usagers qui se présentaient spontanément ou qui étaient convoqués à un examen médical d'aptitude à la conduite ;
- Des usagers qui souhaitaient obtenir des informations sur leurs droits à conduire, ou effectuer des démarches à la suite d'une mesure de sanction
- Des usagers qui appelaient la cellule téléphonique pour obtenir des renseignements sur leurs démarches

✦ Evaluation de la satisfaction générale des usagers :

Le taux de satisfaction globale des usagers est de 81%.

	Très satisfaisants	Satisfaisants	Peu satisfaisants	Pas satisfaisants
Globalement, diriez-vous que l'accueil et l'information sont :	41	159	35	11
Taux de satisfaction globale : 81%				

L'enquête rend compte de la satisfaction des usagers dans les trois domaines suivants :

- 1- Les conditions d'accès aux services,
- 2- La qualité de l'accueil,
- 3- L'accès à l'information.

1- Les conditions d'accès aux services :

89% des usagers interrogés estiment avoir trouvé facilement le service.

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Taux de satisfaction
A votre arrivée, avez-vous facilement trouvé l'accueil ou le service que vous veniez voir?	143	60	13	12	89%
Les locaux étaient ils propres?	146	70	5	1	97%
Notre espace d'accueil et d'attente est-il pratique et confortable (sièges, éclairage, etc...)	76	97	41	11	77%
Les équipements proposés (écrans d'information, photocopieurs, distributeurs, cabines photos...) sont ils suffisants?	52	110	32	8	80%
Les avez-vous trouvés facilement?	56	97	27	14	79%
L'accessibilité des locaux pour les personnes à mobilité réduite est-elle satisfaisante?	21	26	4	8	80%
Nos horaires d'ouverture vous paraissent-ils adaptés?	45	68	48	49	54%

2- La qualité de l'accueil :

94% des usagers interrogés estiment que l'agent qui les a reçus était poli et qu'il les a informés dans des termes simples et compréhensibles.

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Taux de satisfaction
Le délai d'attente vous paraît-il convenable?	34	71	66	56	46%
L'agent était-il présent et disponible?	92	105	18	6	89%
A-t-il été poli?	121	82	10	2	94%
Vous a-t-il informé(e) dans des termes simples et compréhensibles?	121	87	8	5	94%
Avez-vous été bien renseigné(e) ?	115	80	17	6	89%
Les conditions de confidentialité de votre entretien vous ont-elles semblées satisfaisantes?	84	97	26	10	83%

3- L'accès à l'information :

a) Internet

Le site internet de la préfecture de police est le principal média d'information utilisés par les usagers interrogés: 235 personnes sur 273 y ont eu recours, soit 86%.

75% des usagers estiment avoir trouvé l'information qu'ils cherchaient sur les pages internet du bureau des permis de conduire de la Préfecture de Police.

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Taux de satisfaction
Avez-vous facilement trouvé notre site Internet www.prefecturedepolice.fr ?	135	56	11	5	92%
Sur le site Internet, l'information est-elle facile d'accès ?	79	83	29	12	80%
Avez-vous trouvé l'information que vous recherchez ?	82	90	32	26	75%
Les informations sont-elles à jour ?	76	79	18	14	83%

b) Courriers-courriels

Les courriers-courriels restent un moyen d'information peu utilisé par les usagers interrogés. Seuls 31% d'entre eux y ont eu recours.

Ceux-ci sont satisfaits des réponses obtenues à 86%.

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Taux de satisfaction
La réponse apportée à votre courrier-courriel est elle rédigée dans des termes compréhensibles?	29	27	4	5	86%

c) Téléphone

138 usagers sur 273, ont cherché à joindre la cellule téléphonique du bureau des permis de conduire avant de se déplacer, soit plus de 50%.

80 % des usagers interrogés estiment avoir été bien informés par téléphone.

29 usagers ont été interrogés directement à l'issue de l'appel téléphonique et tous ont été satisfaits des informations qu'ils ont reçues.

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Taux de satisfaction
Avez-vous facilement trouvé notre n° de téléphone: 01 53 71 48 11?	45	33	30	25	59%
Avez-vous pu nous joindre facilement par téléphone?	26	25	27	53	39%
L'agent au téléphone s'est il présenté? (Préfecture de police, bonjour!)	54	16	9	13	76%
S'est il montré poli?	60	23	3	7	89%
A-t-il bien compris votre demande?	51	31	6	5	88%
Vous a-t-il bien informé?	49	24	13	5	80%

✦ Pistes d'amélioration 2016 :

Au titre de l'année 2016, les principales actions d'amélioration menées par le service seront les suivantes :

1 – Prise de rendez-vous :

- Par Internet
- Par téléphone

2 – Amélioration de l'accès à l'information par Internet :

- Actualisation des contenus pour identifier plus facilement l'information
- Mise en place d'un outil d'aide à la constitution de dossier

3 – Amélioration de l'accès à la cellule téléphonique :

- Améliorer la diffusion du numéro d'appel