

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 2018

Version du 16/11/2018

✦ Éléments de contexte :

L'enquête de satisfaction conduite au bureau des permis de conduire s'est déroulée entre le 31 octobre et le 16 novembre 2018.

Dans le cadre du Plan Préfecture Nouvelle Génération, la délivrance des titres permis de conduire a été en grande dématérialisé sauf en ce qui concerne les échanges de permis de conduire.

Il demeure un accueil du public :

- En matière de sanction (suspension, invalidation) et de renseignement relatifs au contrôle médical,
- D'échange de permis de conduire étranger et de permis internationaux de conduite.

Des médecins agréés siégeant en commission médical du permis de conduire reçoivent également des usagers du lundi au jeudi.

Une mission d'accompagnement des usagers (MAU) reçoit sur rendez-vous pour accompagner les usagers rencontrant des difficultés à accomplir des demandes de permis de conduire dématérialisées.

Les usagers de la MAU ont fait l'objet de l'enquête de satisfaction qui a permis de recueillir 32 questionnaires.

✦ Evaluation de la satisfaction générale des usagers :

Le taux de satisfaction globale des usagers est de 100%.

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas satisfaisant
Globalement, diriez-vous que l'accueil et l'information sont :	26	5	0	0
Taux de satisfaction globale : 100%				

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 et les explications

1- Les conditions d'accès aux services :

100% des usagers interrogés estiment avoir trouvé facilement le service et sont satisfait de l'espace d'accueil. 1 personne n'a pas trouvé l'équipement souhaité.

	très satisfaisant	satisfaisant	peu satisfaisant	pas satisfaisant	Taux de satisfaction
A votre arrivée, avez-vous facilement trouvé l'accueil ou le service que vous veniez voir?	23	7	0	0	100%
Notre espace d'accueil et d'attente est-il pratique et confortable (sièges, éclairage, etc...)	23	9	0	0	100%
Les équipements proposés (écrans d'information, photocopieurs, distributeurs, cabines photos...) sont ils suffisants?	27	4	1	0	97%
Les avez-vous trouvés facilement?	26	4	0	1	97%
L'accessibilité des locaux pour les personnes à mobilité réduite est-elle satisfaisante?	11	1	0	0	92%

2- La qualité de l'accueil :

100% 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.

	très satisfaisant	satisfaisant	peu satisfaisant	pas satisfaisant	Taux de satisfaction
Le délai d'attente vous paraît-il convenable?	25	7	0	0	100%
Le médiateur est il disponible et à votre écoute	29	3	0	0	100%
A-t-il été courtois?	29	3	0	0	100%
Vous a-t-il informé(e) dans des termes simples et compréhensibles?	29	3	0	0	100%
Le médiateur vous a-t-il bien assisté pour effectuer les manipulations informatiques	29	5	0	0	100%
Les conditions de confidentialité de votre entretien vous ont-elles semblées satisfaisantes?	27	5	0	0	100%

★ **Appréciation des usagers sur la qualité de service de la MAU :**

Il ressort des appréciations des usagers une grande satisfaction de l'accueil et du service.

Les usagers soulignent qu'il est nécessaire d'accompagner les demandeurs dans les nouvelles démarches administratives dématérialisées.

Certains usagers pensent qu'il serait opportun de mieux faire connaître cet accompagnement.

L'accueil téléphonique est jugé parfois difficile d'accès.

✦ Pistes d'amélioration 2019 :

Au titre de l'année 2019, les principales actions d'amélioration menées par le service seront les suivantes :

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

- Actualisation des contenus pour identifier plus facilement l'information
- Développement des outils d'aide en ligne sous forme de tutoriel pour réaliser une demande dématérialisée