



## Qualipref 2.0

Synthèse des enquêtes de satisfaction 2017

Bureau des taxis et transports publics (BTTP)

DIRECTION DES TRANSPORTS  
ET DE LA PROTECTION DU PUBLIC



## Bilan des enquêtes de satisfaction BTTP – avril mai 2017

- Les enquêtes de satisfaction ont été réalisées au guichet du bureau des taxis et transports publics situé au **36 rue des Morillons, 75015 Paris**, sur une période de 13 semaines entre le 3 avril et le 3 juillet 2017.
- **111 usagers** ont accepté de se prêter à l'exercice. Pour mémoire ce bureau accueille un public composé quasi exclusivement de professionnels, à hauteur d'environ 4000/mois et près de 48.000 en 2016.
- Le formulaire d'enquête ayant servi de support à la campagne 2017 est disponible en annexe 1 du présent document.

### Cadre de la démarche auprès du BTTP

#### Cadre de votre démarche auprès de la préfecture de police ?

Domaine de recherche	Dossiers considérés	%
Taxi	73	65,77 %
Voiture de tourisme avec chauffeur	15	13,51 %
Transport de personnes à 2-3 roues motorisées	4	3,60%
<i>Taxi + VTC</i>	<i>0</i>	<i>/</i>
<i>VTC + transport à 2 roues</i>	<i>0</i>	<i>/</i>
Autre	0	/
<u>Non renseigné</u>	19	17,12 %

#### Au cours de votre démarche, vous avez recherché des informations :

Type de recherche	Dossiers considérés	%
Par téléphone	8	7,21 %
Par courrier	2	1,80 %
Par courriel	1	0,90 %
Sur Internet	18	16,22 %
En vous déplaçant	45	40,53 %
<i>Au moins 2 situations parmi les 5 propositions ci-dessus</i>	<i>6</i>	<i>5,41 %</i>
Je n'ai pas cherché d'information	18	16,22 %
<u>Non renseigné</u>	19	17,12 %

Votre visite dans notre site : accueil physique					
Satisfaction		94,95 %			
Insatisfaction		5,05 %			
Remarque : le « oui » exprimé à la question n°1 témoigne d'une insatisfaction de l'utilisateur, aussi les moyennes ci-dessus tiennent compte de cette nuance.		Nbre dossiers	OUI	NON	
1	Avez-vous attendu avant d'être reçu(e)?	106	45,28%	54,72 % (58 dossiers)	☹️
2	Les délais d'attente vous ont-ils satisfait?	105	100 %	0,00 % (0 dossier)	😊
3	Avez-vous attendu dans de bonnes conditions?	104	98,08 %	1,92 % (2 dossiers)	😊
4	Avez-vous été reçu(e) avec courtoisie ?	108	100%	0,00 % (0 dossiers)	😊
5	Avez-vous trouvé facilement l'adresse?	106	100 %	0,00 % (0 dossiers)	😊
6	Avez-vous trouvé facilement nos horaires d'ouverture ?	107	97,20 %	2,80 % (3 dossiers)	😊
7	Nos horaires d'ouverture vous conviennent-ils ?	107	97,20 %	2,80 % (3 dossiers)	😊
8	Avez-vous été bien orienté(e) ?	102	99,02 %	0,98 % (1 dossier)	😊
9	Avez-vous été informé(e) dans des termes compréhensibles?	103	100 %	0,00 % (0 dossier)	😊
10	Avez-vous été bien informés sur l'utilisation du ticket de file d'attente ?	103	97,09 %	2,91 % (3 dossiers)	😊
11	Avez-vous été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité ?	107	98,13 %	1,87 % (2 dossiers)	😊
12	Etes-vous satisfait(e) de la nouvelle salle d'attente dans la section des véhicules et des autorisations de stationnement ?	99	97,98 %	2,02 % (2 dossiers)	😊

### Commentaires – Plan d'action

Les usagers attendent, mais cet indicateur ne prend pas en compte la durée d'attente. Ainsi, on constate que le délai d'attente est jugé satisfaisant à 100%. En juin 2017, le délai moyen d'attente au guichet est de 7 mn. Il est à noter que 77% des usagers sont reçus en moins de 18 mn (alors que les démarches peuvent en elles-mêmes nécessiter un temps de traitement allongé, en raison de leur technicité : ADS, véhicules).

Le BTTP a pris des dispositions pour améliorer l'accueil du public (gestionnaire file d'attente, possibilité de prise de rendez-vous par internet, informations sur le site PP, planning de rendez-vous pour les nouveaux chauffeurs), mais les usagers – une profession au contact du public – préfèrent toujours se déplacer.

Enfin, une simplification des procédures est constamment recherchée afin de diminuer le temps passé au guichet et donc diminuer le temps d'attente.

Traitement de votre demande					
Moyenne de satisfaction			82,17 %		
Non			17,83 %		
		dossiers	OUI	NON	
16	Le nom de la personne en charge de votre demande vous a-t-il été clairement indiqué ?	78	73,08%	26,92 % (21 dossiers)	☹️
17	Avez-vous été informé(e) du délai prévisionnel de traitement de votre demande ?	83	69,88%	30,12 % (25 dossiers)	☹️
18	Si votre dossier était incomplet, avez-vous reçu la liste des pièces manquantes rapidement ?	64	89,06 %	10,94 % (7 dossiers)	😊
19	Les courriers ou courriels que vous avez reçus sont-ils clairs ?	60	96,67 %	3,33 % (2 dossiers)	😊








### Commentaires - Plan d'action

Comme en 2016, les commentaires des usagers sont très satisfaisants. Les listes de documents à fournir et les formulaires ont été mis en ligne, et sont régulièrement mis à jour (réglementation évolutive !) afin de permettre aux usagers d'anticiper leur venue, en amenant les documents nécessaires. Le détail des délais de traitement est indiqué sur notre site internet en fonction des démarches et est précisé au guichet lorsque l'utilisateur se présente. Cette information est mise à jour régulièrement.

Accueil téléphonique					
Moyenne de satisfaction			91,08 %		
Non			8,92 %		
		dossiers	OUI	NON	
20	Avez-vous pu joindre le service facilement ?	57	73,68%	26,32% (15 dossiers)	☹️
21	Avez-vous trouvé facilement nos coordonnées téléphoniques ?	59	86,44 %	13,56 % (8 dossiers)	😊
22	Nos horaires d'ouverture téléphonique vous conviennent-ils ?	56	96,43 %	3,57 % (2 dossiers)	😊
23	Avez-vous été accueilli(e) avec courtoisie ?	57	100 %	0,00 % (0 dossier)	😊
24	La personne qui vous a répondu a-t-elle clairement identifié son service ?	48	91,67 %	8,33 % (4 dossiers)	😊
25	A-t-elle bien compris votre demande ?	57	98,25 %	1,75 (1 dossier)	😊

### Commentaires - Plan d'action

La mise en place du dispositif de filtrage, avec premier niveau de renseignements techniques, par le secrétariat, permet de répondre à une partie des demandes des usagers. Par ailleurs, la mise en place du rappel des chauffeurs en cas de sur sollicitation des sections, permet également de satisfaire les demandes des usagers.

Site internet – BTTP					
Satisfaction		59,1 %			
Non		40,9 %			
Remarque : la moyenne ci-dessus est réalisée sur la base de la satisfaction exprimée pour les questions signalées par une « * » visant à évaluer la qualité du service rendu aux usagers.		dossiers	OUI	NON	
26*	Avez-vous facilement trouvé l'adresse de notre site Internet ?	52	96,15 %	3,85 % (2 dossiers)	
27*	Notre site Internet a-t-il facilité votre démarche ?	55	92,73 %	7,27 % (4 dossiers)	
28*	Avez-vous pris rendez-vous par Internet pour le contrôle technique	50	30,00 %	70,00 % (35 dossiers)	
29*	Avez-vous payé par Internet votre contrôle technique ?	44	34,09 %	65,91 % (29 dossiers)	
30*	Avez-vous utilisé la borne Internet disponible à l'accueil ?	49	36,73 %	63,27 % (31 dossiers)	
31*	Etes-vous satisfait du fonctionnement de la borne Internet à l'accueil ?	41	87,80 %	12,20% (5 dossiers)	
32	Souhaiteriez-vous bénéficier d'un compte Internet personnalisé pour effectuer vos démarches en ligne ?	61	36,07 %	63,93 % (39 dossiers)	

#### Commentaires - Plan d'action

Les usagers préfèrent souvent se déplacer afin d'effectuer leurs démarches, malgré une mise à jour régulière du site internet. La problématique de la prise de rendez-vous pour le contrôle technique (CT) est liée au mode de fonctionnement des usagers, qui n'anticipent pas la fin de validité de leur CT. Or le système informatique ne leur permet pas de s'inscrire eux-mêmes en ligne au-delà d'une certaine date (dépassement de la date limite de CT), puisqu'ils doivent alors bénéficier éventuellement d'une dérogation.

**A VOTRE ÉCOUTE POUR PROGRESSER**Préfecture de police  
**BUREAU DES TAXIS ET TRANSPORTS PUBLICS**

Dans le cadre de la démarche qualité, merci de répondre à ce questionnaire de satisfaction et de le retourner à  
Equipe Qualité, SG/DTPP, 12 quai de Gesvres, 75004 Paris ou

([pp-dtpp-usagers@interieur.gouv.fr](mailto:pp-dtpp-usagers@interieur.gouv.fr))

**1** Dans quel domaine avez-vous engagé une démarche auprès de la préfecture de police ?

Taxi  Voiture de transport avec chauffeur  Transport de personnes à 2 ou 3 roues motorisé  Autre

**2** Au cours de votre démarche, vous avez cherché des informations : (plusieurs choix possibles)

Par téléphone  Par courrier  Par courriel  Sur le site Internet  En vous déplaçant

Je n'ai pas cherché d'information

**VOTRE VISITE DANS NOS SERVICES : ACCUEIL PHYSIQUE**

Si vous avez effectué un déplacement dans le cadre de votre démarche:

		OUI	NON	Sans objet
1	Avez-vous attendu avant d'être reçu(e)?			
2	La durée d'attente vous paraît-elle acceptable ?			
3	Avez-vous attendu dans de bonnes conditions?			
4	Avez-vous été reçu(e) avec courtoisie ?			
5	Avez-vous trouvé facilement l'adresse?			
6	Avez-vous trouvé facilement nos horaires d'ouverture ?			
7	Nos horaires d'ouverture vous conviennent-ils ?			
8	Avez-vous été bien orienté(e) ?			
9	Avez-vous été informé(e) dans des termes compréhensibles?			
10	Avez-vous été bien informés sur l'utilisation du ticket de file d'attente ?			
11	Avez-vous été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité ?			
12	Etes-vous satisfait(e) de la salle d'attente dans la section des véhicules et des autorisations de stationnement ?			

Avez-vous des suggestions pour améliorer notre accueil ?

**LE TRAITEMENT DE VOTRE DEMANDE**

		OUI	NON	Sans objet
16	Le nom de la personne en charge de votre demande vous a-t-il été clairement indiqué ?			
17	Avez-vous été informé(e) du délai prévisionnel de traitement de votre demande ?			
18	Si votre dossier était incomplet, avez-vous été informés de la liste des pièces manquantes?			
19	Les courriers ou courriels que vous avez reçus sont-ils clairs ?			

Avez-vous des suggestions pour améliorer le traitement de votre demande ?

Nous vous remercions de votre confiance et de votre participation à l'amélioration de la qualité de notre accueil.

### **NOTRE ACCUEIL TELEPHONIQUE**

Si vous avez eu un contact téléphonique avec la préfecture de police:

		OUI	NON	Sans objet
20	Avez-vous pu joindre le service facilement ?			
21	Avez-vous trouvé facilement nos coordonnées téléphoniques ?			
22	Nos horaires d'ouverture téléphonique vous conviennent-ils ?			
23	Avez-vous été accueilli(e) avec courtoisie ?			
24	La personne qui vous a répondu a-t-elle clairement identifié son service ?			
25	A-t-elle bien compris votre demande ?			

Avez-vous des suggestions pour améliorer notre accueil téléphonique?

### **NOTRE SITE INTERNET**

Si vous avez cherché à obtenir des informations en consultant le site Internet de la préfecture de police :

		OUI	NON	Sans objet
26	Avez-vous facilement trouvé l'adresse de notre site Internet ?			
27	Notre site Internet a-t-il facilité votre démarche ?			
28	Avez-vous pris rendez-vous par Internet pour le contrôle technique ?			
29	Avez-vous payé par Internet votre contrôle technique ?			
30	Avez-vous utilisé la borne Internet disponible à l'accueil ?			
31	Etes-vous satisfait de la mise à disposition de la borne Internet à l'accueil ?			

		OUI	NON	Sans objet
32	Souhaiteriez-vous bénéficier d'un compte Internet personnalisé pour effectuer vos démarches en ligne ?			

Si oui, lesquelles ?

Avez-vous des suggestions pour améliorer notre site Internet ?

Si vous souhaitez être destinataire du bilan de cette enquête, merci d'indiquer votre adresse mail ci-dessous. Cette adresse mail sera également utilisée pour vous faire parvenir nos futurs questionnaires de satisfaction en ligne.

Mail :