

# Synthèse des enquêtes de satisfaction 2019

## Bureau des taxis et transports publics (BTTP)




## Bilan des enquêtes de satisfaction BTTP – septembre 2019

Les enquêtes de satisfaction ont été réalisées au guichet du bureau des taxis et transports publics situé au **36 rue des Morillons, 75015 Paris**, au cours du mois de septembre 2019.


**130 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 4.300 /mois soit près de 52.000 en 2018 (contre environ 50.000 en 2017).

Le formulaire d'enquête ayant servi de support à la campagne 2019 est disponible en annexe 1 du présent document.

Légende :

 : « oui » < 70 %

 : « oui » entre 70 % et 75 %

 : « oui » > 75 %

### Cadre de la démarche auprès du BTTP

#### Cadre de votre démarche auprès de la préfecture de police ? (Plusieurs réponses possibles)

Domaine de recherche	Nombre de réponses	%
Taxi	101	86 %
Voiture de transport avec chauffeur	14	12 %
Transport de personnes à 2-3 roues motorisées	0	0 %
Autre	2	2 %
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100 %</b>

#### Au cours de votre démarche, vous avez recherché des informations : (Plusieurs réponses possibles)

Type de recherche	Nombre de réponses	%
Sur Internet	43	35 %
En vous déplaçant	40	33 %
Par téléphone	10	8 %
Par courriel	8	7 %
Par courrier	1	1 %
Je n'ai pas cherché d'information	20	16 %
<b>Total</b>	<b>122</b>	<b>100 %</b>

<b>Votre visite dans notre site : accueil physique</b>					
<b>Satisfaction</b>		<b>96 %</b>			
<b>Insatisfaction</b>		<b>4 %</b>			
<b>Questions</b>		<b>Nombre de dossiers</b>	<b>OUI</b>	<b>NON</b>	
<b>1</b>	Avez-vous attendu avant d'être reçu(e) ?	126	53 %	<b>47 %</b>	
<b>2</b>	Les délais d'attente vous ont-ils satisfait ?	126	95 %	<b>5 %</b>	😊
<b>3</b>	Avez-vous attendu dans de bonnes conditions ?	123	97 %	<b>3 %</b>	😊
<b>4</b>	Avez-vous été reçu(e) avec courtoisie ?	128	99 %	<b>1 %</b>	😊
<b>5</b>	Avez-vous trouvé facilement l'adresse ?	130	99 %	<b>1 %</b>	😊
<b>6</b>	Avez-vous trouvé facilement nos horaires d'ouverture ?	129	97 %	<b>3 %</b>	😊
<b>7</b>	Nos horaires d'ouverture vous conviennent-ils ?	129	91 %	<b>9 %</b>	😊
<b>8</b>	Avez-vous été bien orienté(e) ?	130	96 %	<b>4 %</b>	😊
<b>9</b>	Avez-vous été informé(e) dans des termes compréhensibles ?	129	95 %	<b>5 %</b>	😊
<b>10</b>	Avez-vous été bien informé(e)s sur l'utilisation du ticket de file d'attente ?	128	95 %	<b>5 %</b>	😊
<b>11</b>	Avez-vous été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité ?	130	98 %	<b>2 %</b>	😊
<b>12</b>	Etes-vous satisfait(e) de la salle d'attente dans la section des véhicules et des autorisations de stationnement (414) et de la section des conducteurs (405) ?	122	97 %	<b>3 %</b>	😊

### Commentaires – Plan d'action

Les usagers attendent, mais cet indicateur ne prend pas en compte la durée d'attente. On constate que le délai d'attente est jugé satisfaisant à 95 %.

En octobre 2019, le délai moyen d'attente au guichet est de 13 min, alors que les démarches peuvent en elles-mêmes nécessiter un temps de traitement allongé, en raison de leur technicité : ADS, véhicules.

Toute au long de l'année, le BTTP a poursuivi sa démarche d'amélioration de l'accueil du public : guichet d'accueil pour orienter et répondre à des questions d'ordre général, possibilité de prise de rendez-vous par internet pour les rendez-vous pour les transferts d'ADS (licences) mais également sur tous les guichets, informations disponibles sur le site PP des démarches à effectuer, boîtes fonctionnelles dédiées.







Malgré la mise en ligne sur internet de nombreuses informations et documents, il est constaté que les usagers – qui ont 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 (exemple des cartes professionnelles, et notamment VTC).

Traitement de votre demande					
Satisfaction		87 %			
Insatisfaction		13 %			
Questions		Nombre de dossiers	OUI	NON	
13	Avez-vous été informé(e) du délai prévisionnel de traitement de votre demande ?	98	86 %	14 %	😊
14	Si votre dossier était incomplet, avez-vous reçu été informés de la liste des pièces manquantes ?	66	82 %	18 %	😊
15	Les courriers ou courriels que vous avez reçus sont-ils clairs ?	72	94 %	6 %	😊

### Commentaires - Plan d'action

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					
Satisfaction		74 %			
Insatisfaction		26 %			
Questions		Nombre de dossiers	OUI	NON	
16	Avez-vous pu joindre le service facilement ?	40	38 %	62 %	
17	Avez-vous trouvé facilement nos coordonnées téléphoniques ?	53	81 %	19 %	
18	Nos horaires d'ouverture téléphonique vous conviennent-ils ?	56	84 %	16 %	
19	Avez-vous été accueilli(e) avec courtoisie ?	36	72 %	28 %	
20	La personne qui vous a répondu a-t-elle clairement identifié son service ?	36	78 %	22 %	
21	A-t-elle bien compris votre demande ?	36	83 %	17 %	

### 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. Néanmoins, il est constaté que malgré les informations disponibles en ligne le public se déplace et/ou téléphone ce qui explique la forte affluence téléphonique.

Par ailleurs, quand un usager est en attente, il n'a pas de sonnerie ou de musique d'attente, mais la ligne sonne dans le vide, comme si personne ne répondait – quand bien même le secrétariat est déjà en ligne. Pour une meilleure information de l'utilisateur – qui comprendrait alors qu'il est mis en attente, il conviendrait de pouvoir modifier ce point.

Une réorganisation du système téléphonique sur l'ensemble du site des Morillons est en cours, afin de permettre la mise en place d'un système de file d'attente audio.

Site internet – BTTP					
Satisfaction		91 %			
Insatisfaction		9 %			
Questions		Nombre de dossiers	OUI	NON	
22	Avez-vous facilement trouvé l'adresse de notre site Internet ?	81	96 %	4 %	😊
23	Notre site Internet a-t-il facilité votre démarche ?	75	91 %	9 %	😊
24	Avez-vous trouvé sur le site Internet toutes les informations que vous recherchez ?	75	87 %	13 %	😊
25	Souhaitez-vous pouvoir effectuer davantage de démarches sur le site internet ?	63	60 %	40 %	
26	Souhaitez-vous bénéficier d'un compte Internet personnalisé pour effectuer vos démarches en ligne ?	70	51 %	49 %	

### Commentaires - Plan d'action

On note une amélioration d'utilisation et de recherche d'information sur le site internet même si la tendance est encore plutôt le déplacement des usagers à la préfecture afin d'effectuer leurs démarches.

Par ailleurs, il est à noter qu'il n'y a plus de borne internet, les usagers en ayant fait à plusieurs reprises une utilisation personnelle, sans qu'il soit possible d'en restreindre l'accès.

### Conclusion :

L'équipe du BTTP poursuit sa volonté de modernisation et de simplification des démarches : prise de rendez-vous en ligne, démarches simplifiées.

**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 au bureau des taxis et transports publics, 36 rue des Morillons, 75015 Paris*

- 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
- 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) des salles d'attente de la section des véhicules et des autorisations de stationnement (414) et de la section des conducteurs (405) ?			

- Avez-vous des suggestions pour améliorer notre accueil ?

**LE TRAITEMENT DE VOTRE DEMANDE**

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

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

### **NOTRE ACCUEIL TELEPHONIQUE**

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

		OUI	NON	Sans objet
19	Avez-vous pu joindre le service par téléphone facilement ?			
20	Avez-vous trouvé facilement nos coordonnées téléphoniques ?			
21	Nos horaires d'ouverture téléphonique vous conviennent-ils ?			
22	Avez-vous été accueilli(e) au téléphone avec courtoisie ?			
23	La personne qui vous a répondu a-t-elle clairement identifié son service ?			
24	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
25	Avez-vous facilement trouvé l'adresse de notre site Internet ?			
26	Notre site Internet a-t-il facilité votre démarche ?			
27	Avez-vous trouvé sur le site Internet toutes les informations que vous recherchez ?			

28	Souhaiteriez-vous pouvoir effectuer davantage de démarches (téléprocédures) sur le site Internet ?			
----	--	--	--	--

Si oui, lesquelles ?

		OUI	NON	Sans objet
29	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 :