



L'enquête a été réalisée du 25 octobre au 7 novembre 2018 auprès des usagers du bureau des cartes grises à l'effet de recueillir leurs appréciations sur la qualité de l'accueil et du service.

L'échantillon cible était de 200 usagers. L'enquête ayant été raccourcie en raison de contraintes internes, 157 usagers ont pu être approchés dont 7 ont refusé de participer.



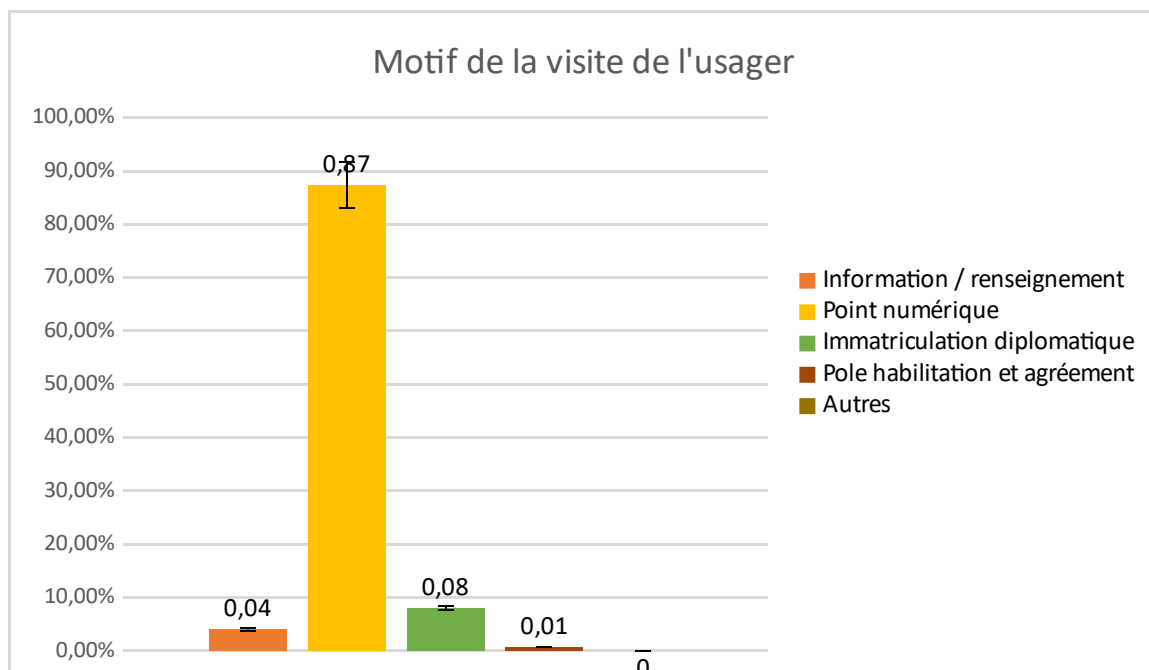
Après avoir défini le motif de la visite de l'utilisateur, les questions ont porté sur l'accès aux espaces d'accueil, la qualité de l'accueil, l'accès à l'information et le niveau de satisfaction globale.

La notation des questions était de 1 (pas satisfaisant) à 5 (très satisfaisant).

### 1. Les motifs de visite de l'utilisateur

L'enquête a porté sur toutes les démarches pour lesquelles un usager peut venir au bureau des cartes grises. Les résultats sont les suivants, dans l'ordre décroissant :

- accompagnement à la téléprocédure en point numérique : 131 usagers
- demande d'immatriculation diplomatique : 12
- demande de renseignement : 6
- rencontre avec le pôle habilitation SIV (professionnels) : 1
- autre motif : néant



## 2. Accès aux espaces d'accueil

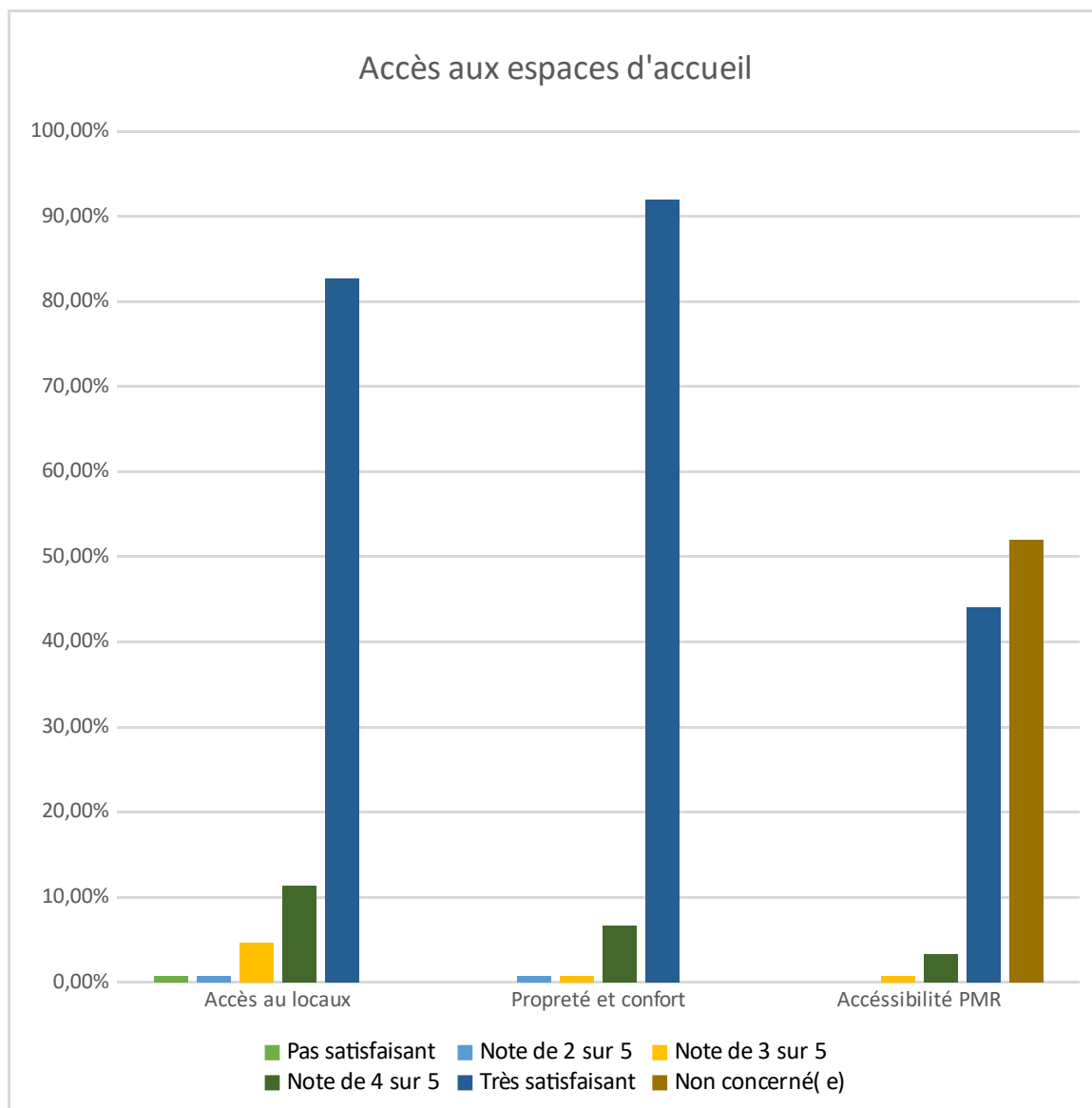
➤ Concernant la facilité d'accès aux locaux (adresses, signalétiques, indications diverses...), 124 usagers ont donné la note maximum et 17 usagers la note 4, soit **94 % de satisfaits**.

Deux usagers ont donné une note inférieure à 3 sur 5. Ils ont suggéré l'installation de panneaux de direction à partir des stations de métro (14 et 6) et surtout la réalisation d'un affichage du numéro de la rue (42) inexistant à ce jour.

➤ Concernant la propreté et le confort des espaces d'accueil (sièges, éclairages, équipements informatiques...), malgré la présence de travaux au pré accueil lors de l'enquête, 138 usagers ont donné la note 5 et 10 usagers la note 4, soit un **taux de satisfaction de 98,67 %**.

Des usagers ont suggéré d'égayer les lieux avec des couleurs ou des décorations.

➤ Sur l'accessibilité des locaux aux personnes à mobilité réduite, 78 usagers (52 %) ne se sont pas sentis concernés par la question. Les 48 % restant considèrent les locaux comme accessibles (66 donnent la note 5 et 5 donnent la note 4), soit un **taux de satisfaction de 98,60 %**.



### **3. Qualité de l'accueil**

#### ➤ Le délai d'attente

112 usagers ont donné la note maximum et 23 la note 4, soit un **taux de satisfaction de 90 %**.

Après leur passage au guichet, les usagers prennent conscience qu'ils contribuent au rallongement des temps d'attente quand ils n'avaient pas préparé correctement leur rendez-vous (absence d'identité numérique ou des éléments permettant de la créer).

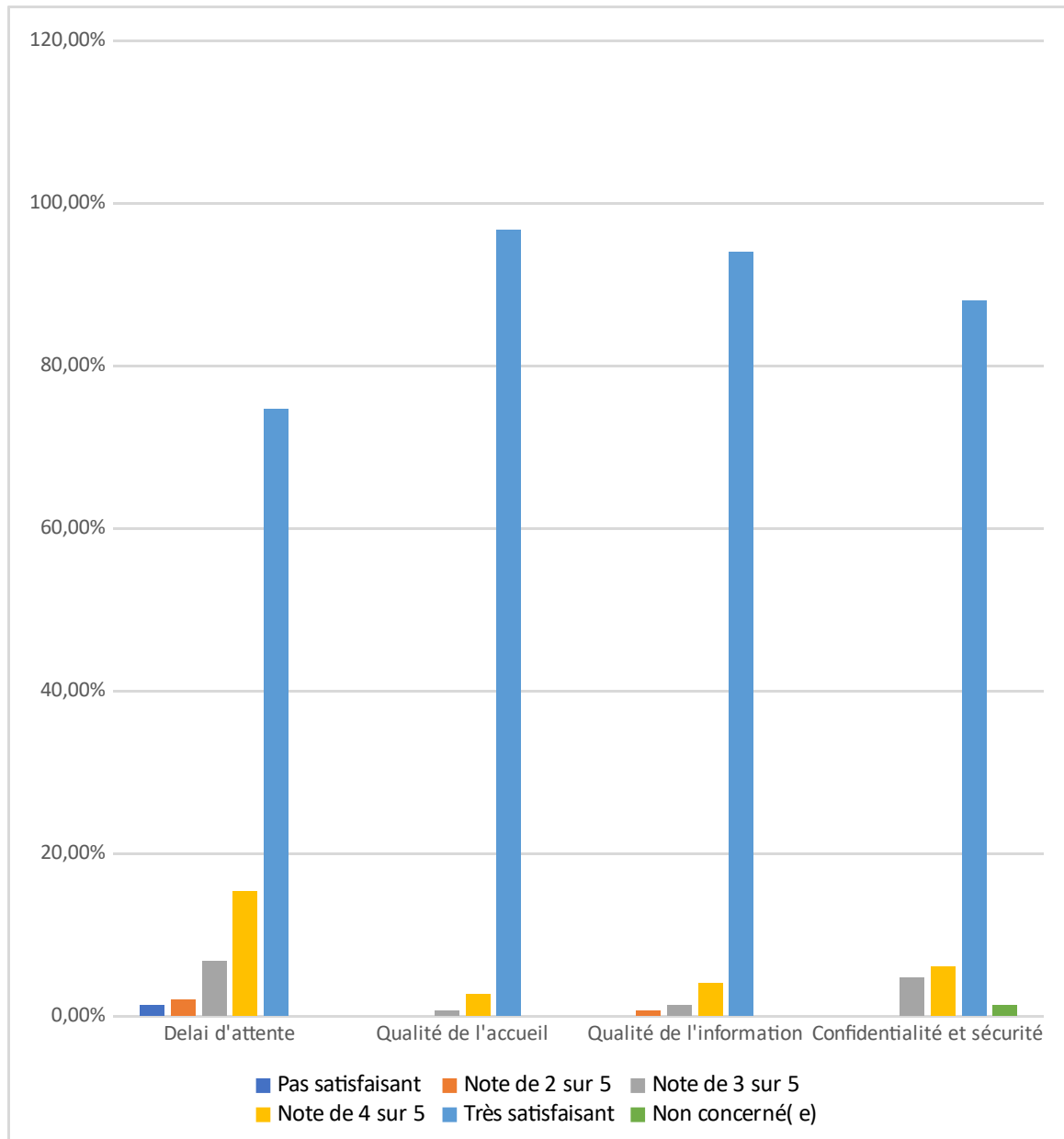
➤ La qualité de l'accueil (disponibilité, courtoisie, écoute des agents préfectoraux)  
**Plus de 99 % des usagers sont satisfaits** (145 donnent la note 5 et 4 la note 4). Les usagers sont, selon leurs mots, satisfaits d'avoir affaire non pas à une machine, mais à un humain à leur écoute et les aidant à surpasser leurs difficultés.

➤ La qualité de l'information (clarté, complétude...)

141 usagers donnent la note 5 et 6 la note 4, soit un **taux de satisfaction de 98 %**.

➤ La confidentialité des échanges et sécurité des données

**Le taux de satisfaction est de plus de 95 %**. 2 usagers ne se sont pas sentis concernés, 132 usagers ont donné la note 5 et 9 la note 4.



#### 4. Accès à l'information

➤ Le site internet [www.prefecturedepolice.paris](http://www.prefecturedepolice.paris)

Ce point de l'enquête regroupe deux questions :

- Facilité d'accès au site internet et à l'information recherchée en ligne.
- Qualité des informations disponibles sur le site internet de la préfecture de police.

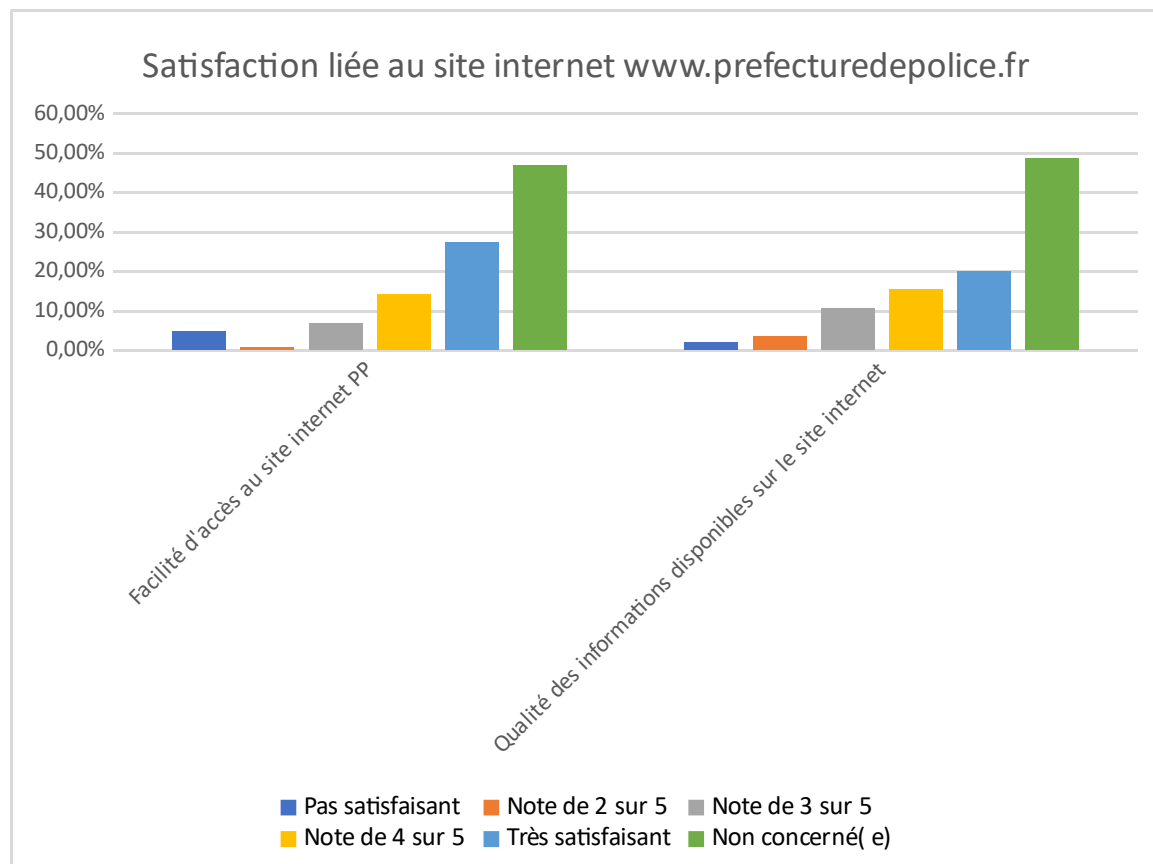
La moitié environ des usagers ne s'est pas sentie concernée par ce sujet (respectivement 70 et 73 personnes). Les autres n'ont pas toujours fait la part entre le site de la préfecture de police et celui de l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS).

Or, les pages relatives à l'immatriculation sur le site de la préfecture ont été revues afin de ne plus faire doublon concernant les informations. Notamment, il n'y a plus de liste des pièces constitutives d'un dossier d'immatriculation.

De ce fait, **le taux de satisfaction** à ces deux questions est assez bas :

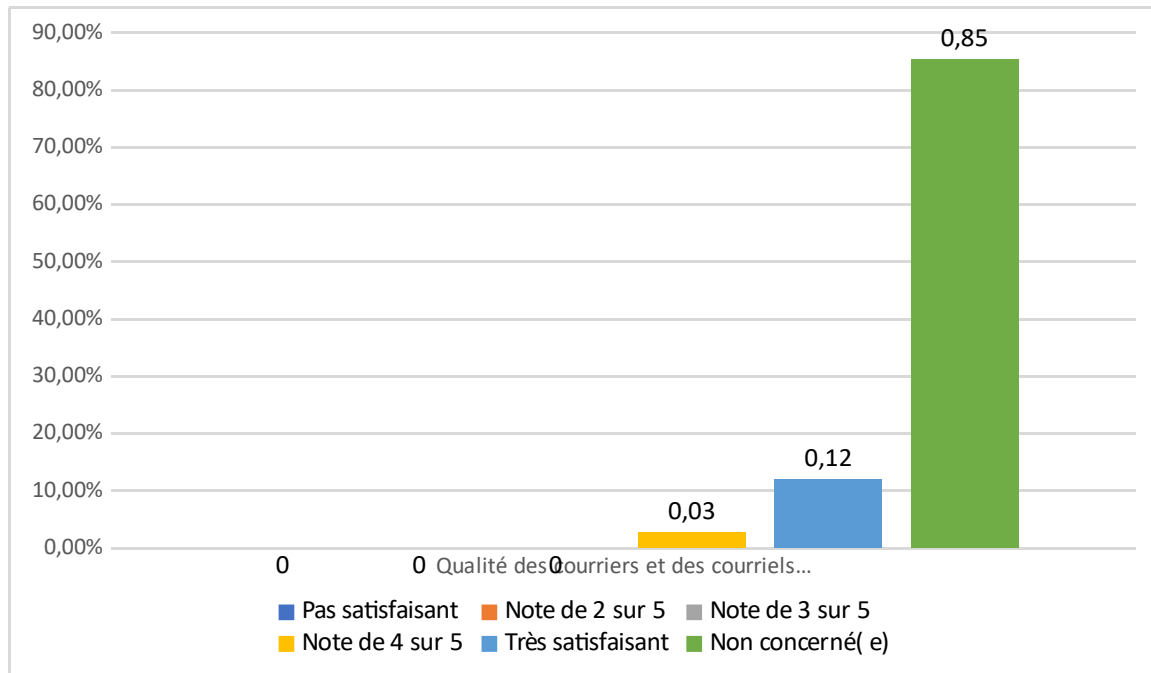
**77,50 % pour la facilité d'accès** (41 notes 5 et 21 notes 4),

**68,83 % pour la qualité des informations** (30 notes 5 et 23 notes 4).



➤ La qualité des courriers et courriels reçus de la préfecture de police (délai, clarté, complétude...)

Seuls 14,67 % des usagers interrogés se sont sentis concernés par cette question. Leur **taux de satisfaction est de 100 %** (18 notes 5 et 4 notes 4).



➤ Le délai d'attente et la qualité de l'accueil téléphonique au 3430

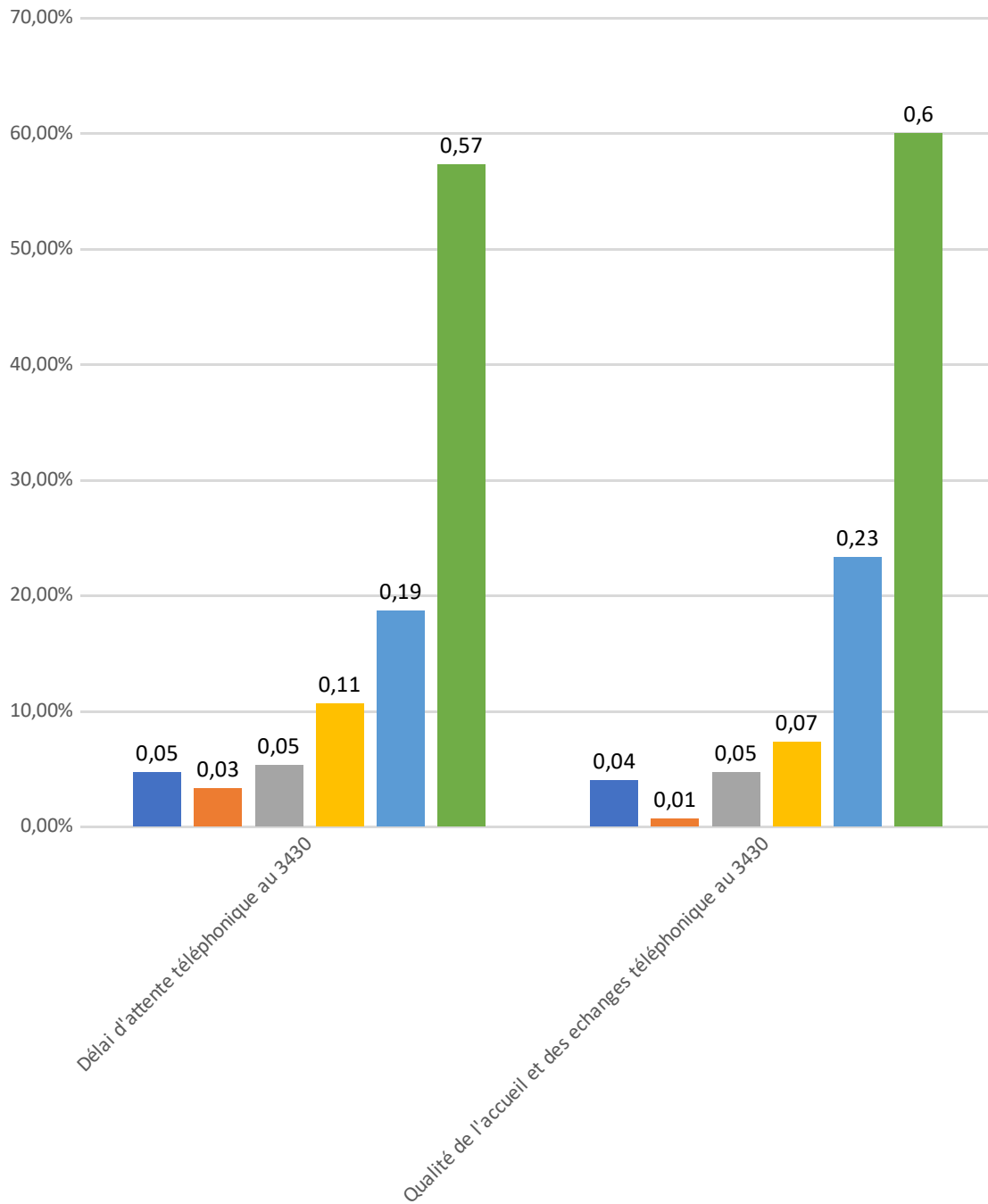
• Concernant le délai d'attente, le **taux de satisfaction est de 68,75 %** (28 notes 5 et 16 notes 4 pour 64 usagers concernés). Ce faible taux intègre notamment deux facteurs :

- Le tarif de l'appel à 0.06cts/min, qui conduit l'utilisateur à ne plus tolérer d'attente. Beaucoup souhaiteraient la gratuité ou la tarification au coût d'un appel local.

- L'ouverture du service seulement l'après-midi. Les usagers souhaiteraient que le service téléphonique soit ouvert toute la journée.

• Concernant la qualité de l'accueil et des échanges téléphoniques, le **taux de satisfaction est de 76,66 %** (35 notes 5 et 11 notes 4 pour 60 usagers concernés). Les usagers sanctionnent le fait que le service soit limité à la prise de rendez-vous et renvoie vers le centre de contact citoyen de l'ANTS (3400), pour tout renseignement relatif à l'utilisation de la plateforme en ligne ou au suivi du traitement du dossier.

## Echanges téléphonique avec le 3430

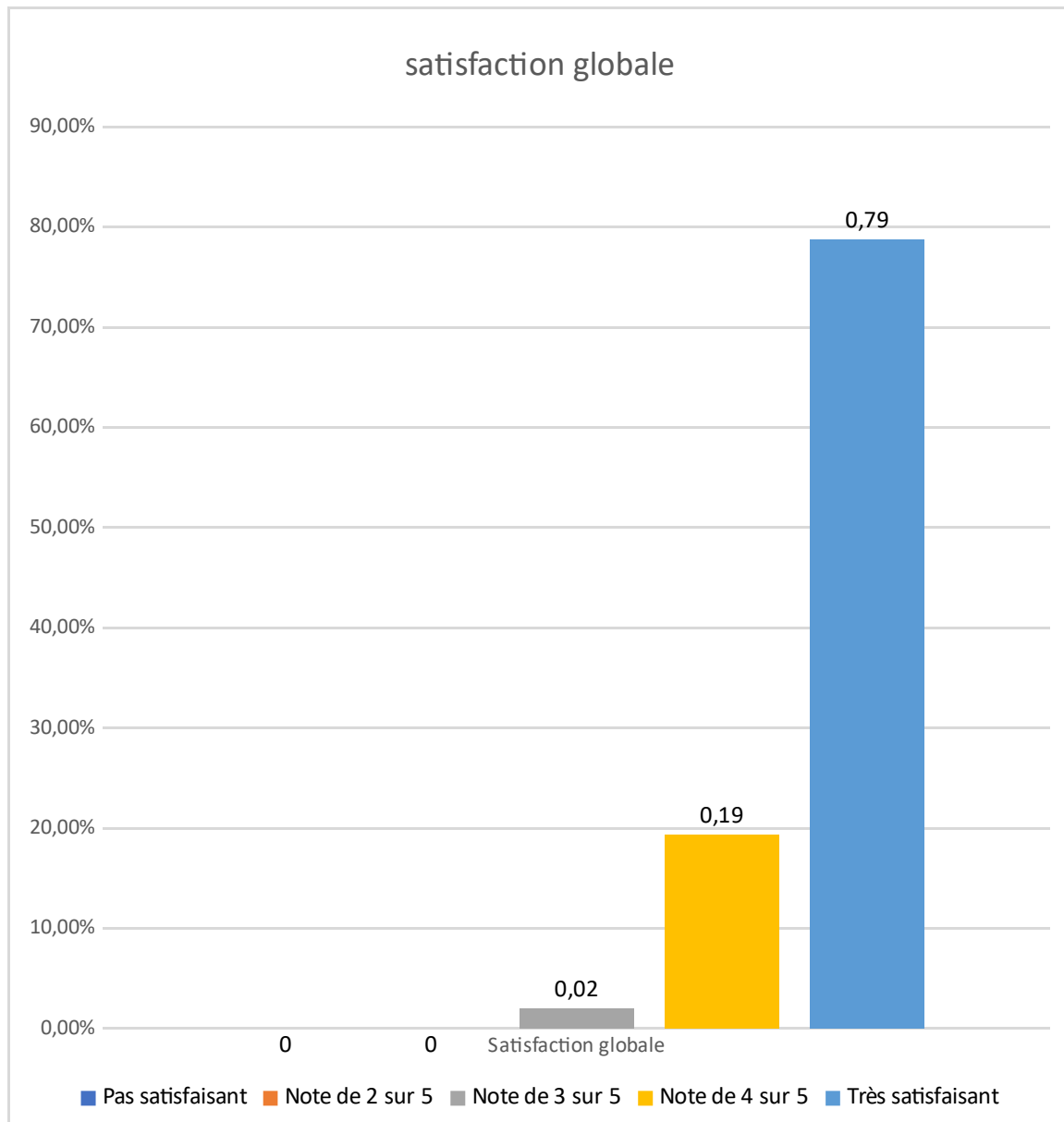


■ Pas satisfaisant ■ Note de 2 sur 5 ■ Note de 3 sur 5  
■ Note de 4 sur 5 ■ Très satisfaisant ■ Non concerné( e)



## 5. Satisfaction globale

Les usagers sont **satisfaits à 98 %** de la qualité globale de l'accueil et de l'information (118 notes 5 et 29 notes 4).



### ✦ Pistes d'amélioration 2019

Les pistes d'amélioration signalées par les usagers concernent :

- l'accueil téléphonique, y compris depuis le 34 30 : un travail d'organisation est réalisé par les bureaux afin d'améliorer la satisfaction des usagers
- les informations disponibles : celles-ci relèvent de l'ANTS