



Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DU FINISTÈRE  
Labellisation Marianne

## Bilan des deux enquêtes menées auprès des usagers en janvier et mars 2013

534 personnes ont répondu : 220 en janvier et 314 en mars

### LES HORAIRES D'OUVERTURE AUX USAGERS DE LA PRÉFECTURE

#### 276 USAGERS SE RENSEIGNENT SUR LES HORAIRES AVANT DE VENIR EN PRÉFECTURE

↳ 38 % D'ENTRE EUX CONSULTENT L'AFFICHAGE À L'EXTÉRIEUR DE LA PRÉFECTURE, ↳ 43 % CONSULTENT LE SITE INTERNET,  
↳ 12 % ONT TÉLÉPHONÉ.



CONSULTEZ NOTRE SITE [www.prefecture.finistere.gouv.fr](http://www.prefecture.finistere.gouv.fr) POUR TOUTES VOS DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

2 USAGERS ONT TROUVÉ CES INFORMATIONS « TRÈS DIFFICILEMENT », 3 « ASSEZ DIFFICILEMENT », 39 « PLUTÔT FACILEMENT » 131 « TRÈS FACILEMENT »

#### 176 USAGERS SUR 220 RÉPONDENT QUE LES HORAIRES D'OUVERTURE SONT ADAPTÉS À LEUR BESOIN (8H30 – 11H30 / 13H15 – 16 H 00)

45 PERSONNES QUI RÉPONDENT « NON » À CETTE QUESTION ET PARI MI CEUX-CI, 39 FONT DES SUGGESTIONS :

- 23 PERSONNES ATTENDENT QUE LA PRÉFECTURE SOIT FERMÉE PLUS TARD LE SOIR
- 8 PERSONNES PROPOSENT QUE LA PRÉFECTURE OUVRE SANS INTERRUPTION À L'HEURE DU DÉJEUNER
- 5 PERSONNES SUGGÈRENT QUE LA PRÉFECTURE SOIT FERMÉE PLUS TARD LE MIDI ET LE SOIR
- 1 PERSONNE PROPOSE QUE LA PRÉFECTURE SOIT FERMÉE PLUS TARD LE MATIN,
- 1 PERSONNE PROPOSE QUE LA PRÉFECTURE SOIT OUVERTE LE SAMEDI MATIN,
- 1 PROPOSE QUE LA PRÉFECTURE OUVRE EN CONTINUE ET QUE LES HORAIRES SOIENT VARIABLES CERTAINS JOURS

LE TAUX DE SATISFACTION DES USAGERS NE CONDUIT PAS LA PRÉFECTURE À ENVISAGER DE CHANGER SES HORAIRES D'OUVERTURE MAIS LES SUGGESTIONS REFLETENT LES ATTENTES DES USAGERS

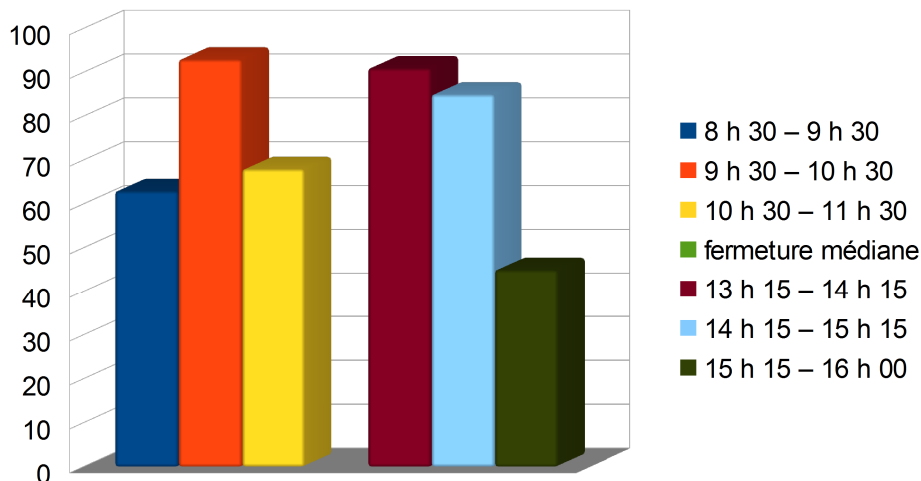
### LES MOTIFS DE VOTRE DÉPLACEMENT :

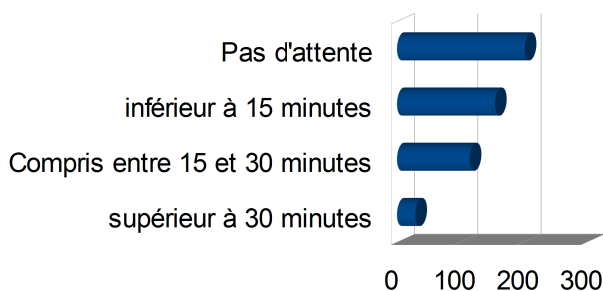
311 personnes viennent pour leur carte grise (59%), 56 pour leur permis de conduire (18%), 33 (11%) pour la consultation des points de leur permis, 29 (9%) pour un titre de séjour ou une demande de naturalisation, 46 pour des motifs autres que ceux listés

### LES CRÉNEAUX HORAIRES DE FRÉQUENTATION DE LA PRÉFECTURE :



PRIVILÉGIEZ LES  
HEURES « CREUSES »  
POUR VOTRE FUTUR  
DÉPLACEMENT EN  
PRÉFECTURE





**6 % DES USAGERS ATTENDENT PLUS DE 30 MINUTES AU GUICHETS DE LA PRÉFECTURE**

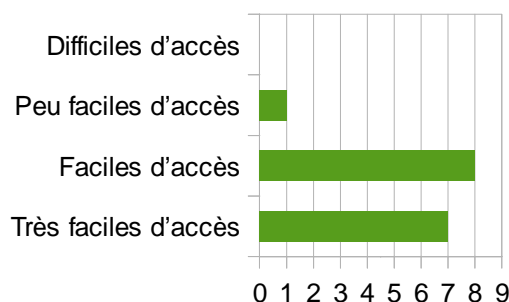
**LA PRÉFECTURE À VOTRE ÉCOUTE : ETRE BIEN REÇU ET BIEN INFORMÉ :**

522 PERSONNES RÉPONDENT A CETTE QUESTION, 3 ONT COCHÉ LA CASE «NON ».

**AVEZ-VOUS UTILISÉ LES AMÉNAGEMENTS D'ACCÈS DE LA PRÉFECTURE PRÉVUS POUR LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE :**

15 PERSONNES (5%) REPONDENT OUI A CETTE QUESTION, SUR UN TOTAL DE 303 RÉPONSES

**CES AMÉNAGEMENTS VOUS SEMBLENT :**



**UN AGENT DE LA PRÉFECTURE VOUS A-T-IL PROPOSÉ SON AIDE POUR CONSTITUER VOTRE DOSSIER :**

274 USAGERS ONT COMPLETE CETTE RUBRIQUE ET 46 % D'ENTRE EUX ONT REPONDU PAR L'AFFIRMATIVE, 54 % PAR LA NÉGATIVE.

**LES ESPACES D'ACCUEIL ET D'ATTENTE :**

217 PERSONNES RENSEIGNENT CETTE QUESTION ET 5 COCHENT « PAS DU TOUT CONFORTABLES », 128 « ASSEZ CONFORTABLES » ET 84 « TRÈS CONFORTABLES »

**SUR LES 534 QUESTIONNAIRES RECUEILLIS, 46 SUGGESTIONS (8,60 %) ONT ÉTÉ FORMULÉES**

13 SUGGESTIONS CONCERNANT LE SERVICE DES CARTES GRISES (GUICHETS SUPPLÉMENTAIRES POUR REDUIRE LE TEMPS D'ATTENTE, FORMALITÉ A RÉALISER EN MAIRIE POUR LES CHANGEMENTS D'ADRESSE, ETC...)

3 PERSONNES DEMANDENT QUE LES DÉMARCHES CONCERNANT LES PERMIS DE CONDUIRE SE FASSENT EN PRÉFECTURE

CONFORT DES ESPACES : 2 PERSONNES DEMANDENT DES DISTRIBUTEURS DE BOISSONS, 1 PERSONNE DEMANDE QUE PLUS DE FAUTEUILS SOIENT DISPOSÉS PRÈS DES HÔTESSES, 1 PERSONNE DEMANDE DES REVUES EN SALLE D'ATTENTE, 1 PERSONNE DEMANDE UNE MUSIQUE D'AMBIANCE

**DÉMATÉRIALISATION :**

3 PERSONNES DEMANDENT QUE LES DÉMARCHES PUISSENT S'EFFECTUER SUR INTERNET (CARTE DE SEJOUR)ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE :

2 PERSONNES DEMANDENT QUE LES INFORMATIONS TÉLÉPHONIQUES SOIENT AMÉLIORÉES (USAGE DU SERVEUR VOCAL COMPLIQUÉ)

CERTAINES DE CES SUGGESTIONS FONT PARTIE DES AMÉLIORATIONS EN COURS A LA PRÉFECTURE (NOUVELLE ORGANISATION POUR LIMITER LE TEMPS D'ATTENTE DES PERSONNES QUI SONT CONVOQUÉES À UNE VISITE MÉDICALE (COMMISSION MÉDICALE), NOUVEL ESPACE D'ACCUEIL DES ÉTRANGERS EN COURS D'AMÉNAGEMENT, INTÉGRANT UN BUREAU D'ACCUEIL POUR LES NATURALISATIONS, ETC)

\*



**VOS SUGGESTIONS SONT TOUJOURS LES BIENVENUES, DES URNES SONT A VOTRE DISPOSITION POUR Y GLISSER VOS IDÉES OU RÉCLAMATIONS ET UN CAHIER DES RÉCLAMATIONS EST ÉGALEMENT DISPONIBLE AUPRÈS DES HÔTESSE D'ACCUEIL**