
 PRÉFET DE LA CHARENTE	Enquête de satisfaction sur l'accueil en préfecture octobre 2016	Contrôle de gestion – Qualité  10 novembre 2016
Présentation et analyse des résultats		



SOMMAIRE

1. introduction	page 1
2. modalités d'organisation	page 1
3. représentativité de l'enquête	page 2
4. présentation des résultats	page 3
5. remarques et suggestions des usagers	page 12
6. axes d'amélioration	page 13

1. Introduction

Une fiche de procédure spécifique et deux questionnaires soumis aux usagers ont été élaborés en vue de la réalisation de l'enquête de satisfaction sur l'accueil en préfecture. Des enquêtes mystères portant sur l'accueil téléphonique et la réponse par courriel ont, également, été réalisées.

Les questions posées portent, outre celles axées vers une meilleure connaissance des usagers, sur le niveau de satisfaction pour l'accès à l'information par téléphone et sur Internet, ainsi que sur la qualité de l'accueil en préfecture.

2. Modalités d'organisation

L'enquête de satisfaction s'est déroulée auprès des usagers présents dans le hall d'accueil de la préfecture, auprès d'usagers contactés téléphoniquement. Des appels mystères et des courriels mystères ont été réalisés.

La période d'enquête s'est étendue du **lundi 10 octobre au vendredi 14 octobre 2016 inclus**, soit **5 jours complets**. Des usagers se déplaçant sur rendez-vous la semaine d'avant ont également été sollicités pour compléter le questionnaire.

Les élèves stagiaires de la classe de première du BACPRO « accueil et relation clients et usagers » du lycée de métiers Jean Caillaud (Ruelle-sur-Touvre), encadrés par la responsable qualité, ont participé à l'enquête. Ainsi, ils ont proposé aux usagers se trouvant dans le hall d'accueil de la préfecture de remplir le questionnaire. Dans cette tâche, ils ont été assistés de l'apprentie 2^{ème} année BTS « assistant de manager » en poste à la préfecture au contrôle de gestion-qualité.

Les élèves stagiaires ont aussi procédé à des appels mystères auprès du standard et dans les services de la préfecture pour tester la qualité de l'accueil et de la réponse apportée.

Parallèlement, ils ont mené une enquête téléphonique, sur la base d'un questionnaire spécifique s'intégrant dans le questionnaire d'accueil général assistés de la chef du pôle standard-courrier.

Dans le même temps, ils ont envoyé des courriels mystères dans les services de la préfecture sur la base de questions rédigées par la responsable qualité et l'apprentie BTS 2^{ème} année en se connectant sur le site Internet www.charente.gouv.fr « contact » et ceci afin de vérifier le respect du délai et la qualité de la réponse apportée.

A cet effet, 4 adresses de messagerie ont été créées pour recueillir les réponses des services.

Les éléments de preuve (questionnaires recueillis et matrices de calculs, tableaux récapitulatifs des enquêtes mystères, réponses des services) sont conservés par la responsable qualité de la préfecture pour présentation lors des audits.

3. Représentativité de l'enquête

- **Enquête générale**

202 usagers ont accepté de répondre au questionnaire contre 208 en 2015. Cependant, depuis le 1^{er} juillet 2016, l'accueil du public est ouvert uniquement les lundis, mardis et jeudis de 8h30 à 12h45, soit deux matinées de moins par rapport à l'enquête précédente.

Répartition des questionnaires complétés dans le hall d'accueil		
Semaine	3 au 7 octobre	10 au 14 octobre
Questionnaires recueillis	84	118

- **Enquête téléphonique**

64 usagers ont accepté de répondre au questionnaire par téléphone contre 67 en 2015. Les données recueillies sont intégrées dans l'enquête générale.

Répartition des questionnaires complétés téléphoniquement					
Jours	10 octobre	11 octobre	12 octobre	13 octobre	14 octobre matin
Questionnaires recueillis	15	16	12	16	5

Au total, ce sont **266 questionnaires** qui ont été complétés.

- **Enquêtes mystères : appels téléphoniques et envoi de courriels**

23 appels mystères ont été réalisés auprès des services suivants :

- Standard
- Service d'Accueil et de Renseignements Téléphonique (SART) du bureau de la circulation
- Bureau des étrangers
- Bureau du conseil et du contrôle de légalité
- Bureau de l'urbanisme
- Bureau des élections et de la réglementation générale
- Bureau des ressources humaines et des finances.

11 courriels ont été envoyés à partir du point « Contact » du site internet www.charente.gouv.fr.

Les sujets sont les suivants :

- police administrative et réglementation générale
- médaille du travail
- sécurité routière
- demande d'emploi
- permis de conduire
- certificat d'immatriculation d'un véhicule
- budget communal
- association.

4. Présentation des résultats

En référence à *l'engagement 3.2 « Une fois par an, nous mesurons la satisfaction des usagers quant à l'accueil et aux procédures : au moyen de l'enquête de satisfaction, via des enquêtes mystères. L'enquête de satisfaction porte notamment sur l'adaptation des horaires d'ouverture ».*

Sont considérées comme **favorables** les réponses : « très satisfaisant », « satisfaisant », « tout à fait d'accord » et « plutôt d'accord » ;

Sont considérées comme **défavorables** les réponses : « peu satisfaisant », « pas du tout satisfaisant », « plutôt pas d'accord » et « pas du tout d'accord ».

L'**objectif** à atteindre pour les questions relatives à la **satisfaction des usagers** est de **75%**.

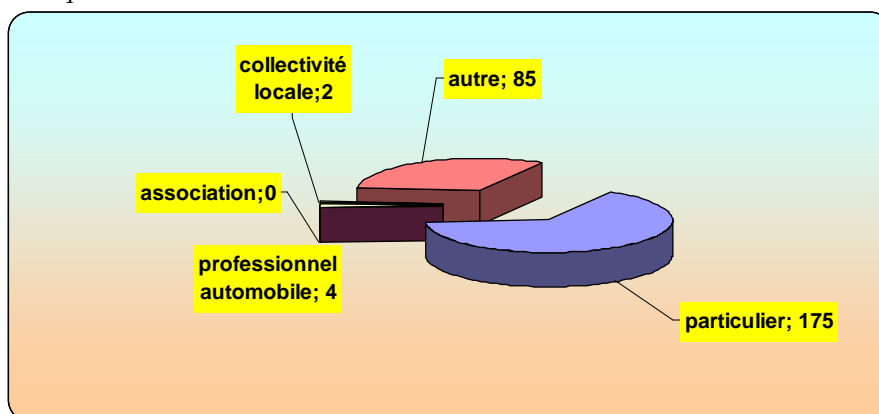
Le code couleur utilisé pour les histogrammes récapitulant la satisfaction des usagers est le suivant :

- vert : objectif atteint,
- orange : objectif presque atteint,
- rouge : objectif non atteint.

QUESTIONNAIRES SOUMIS AUX USAGERS DANS LE HALL D'ACCUEIL ET AUX USAGERS APPELES PAR LES ELEVES STAGIAIRES

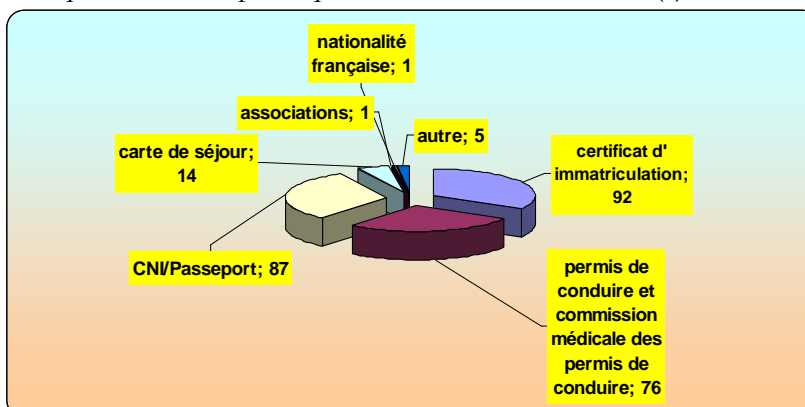
4.1 Connaissance des usagers

➤ A la question n°1 : vous êtes ?



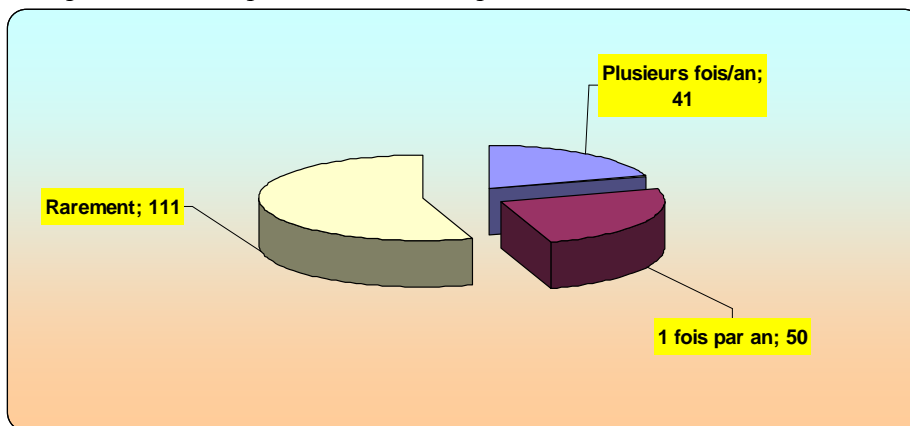
65,8% des usagers ayant répondu sont des particuliers contre 80,7% en 2015.

➤ A la question n°2 : pour quelle raison êtes-vous venu(e) ?



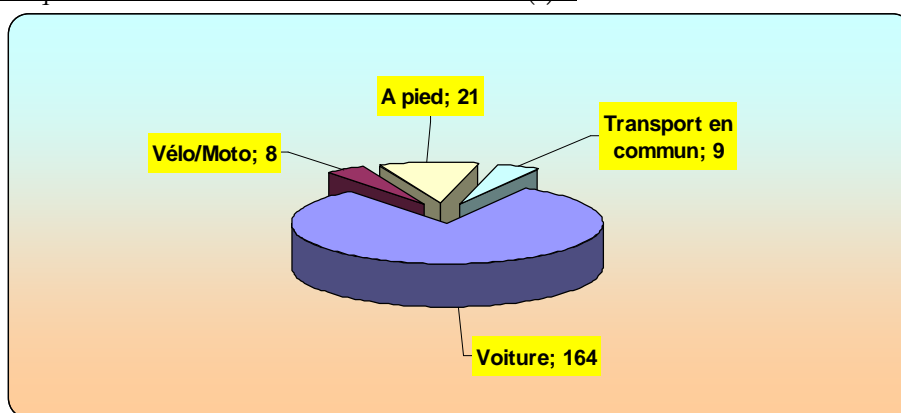
60,9% des usagers se déplacent pour les **titres de circulation** (certificats d'immatriculation, permis de conduire) contre 68,9% en 2015.

- A la question n°3 : quelle est votre fréquence de visite ?



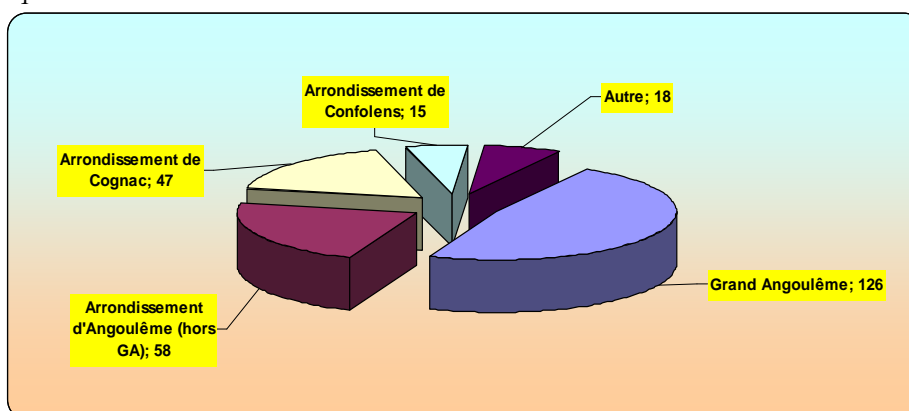
79,7% des usagers se déplacent **au plus une fois par an** contre 86,4% en 2015.

- A la question n°4 : comment êtes-vous venu(e) ?



81,2% des usagers ont utilisé leur **véhicule** pour se rendre en préfecture contre 80,7% en 2015.

- A la question n°5 : nom de votre commune ?



69,7% des usagers résident dans l'**arrondissement d'Angoulême** (Grand Angoulême inclus) contre 79,2% l'an passé. 47,7% des usagers habitent une commune du **Gand Angoulême** contre 59,1% en 2015.

Le profil de l'utilisateur qui vient en préfecture est sensiblement le même d'une année sur l'autre. Il s'agit d'un particulier résidant dans l'arrondissement d'Angoulême (dont 47,3% dans le Grand Angoulême), utilisant très peu les transports en commun et se déplaçant au plus une fois par an.

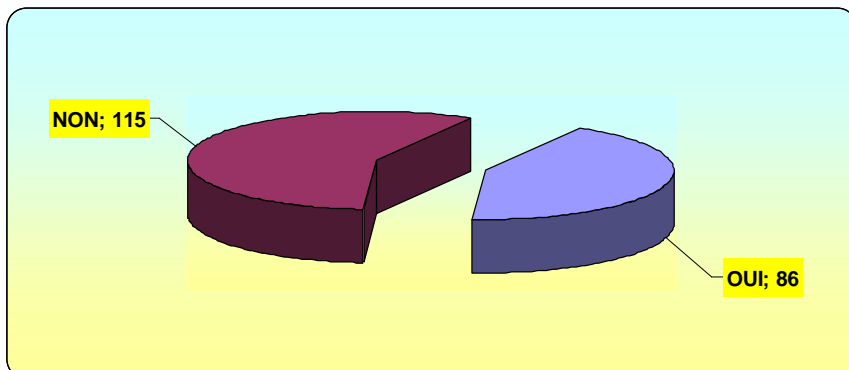
- **4.2 Information sur les conditions d'accès en préfecture**

Engagements 1 et 3 du référentiel de qualité Qualipref 2.0 :

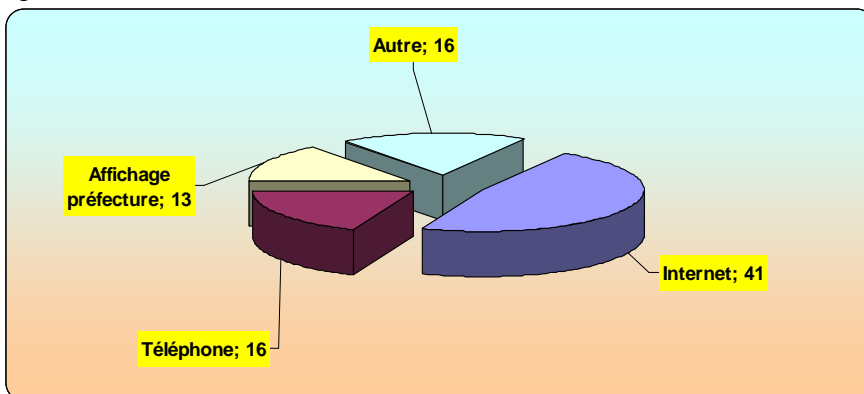
« *Nous vous informons sur les conditions d'accueil dans nos services* »

« *A votre écoute pour progresser* ».

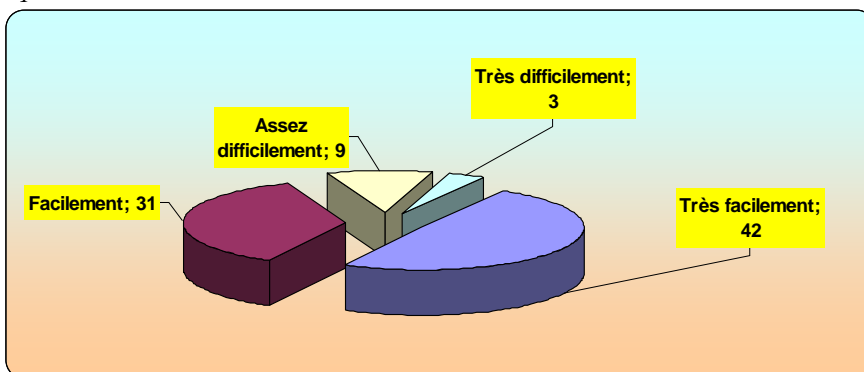
- A la question n°6 : avant de venir en préfecture, vous êtes-vous renseigné(e) sur les conditions d'accès ?



- A la question n°7 : où avez-vous trouvé les informations sur les conditions d'accès ?



- A la question n°8 : facilité à trouver les informations sur les conditions d'accès ?



42,8% des usagers venus en préfecture ont cherché à s'informer sur les conditions d'accès avant de venir contre 22,1% en 2015. Parmi eux, 47,7% se sont renseignés sur Internet contre 76,6% l'an dernier.

Quel que soit le canal d'information utilisé, 85,9% ont trouvé facilement les coordonnées et les horaires d'accueil en préfecture contre 90,2% en 2015.

- **4.3 Accueil physique**

Engagements 1 à 3 et 5 à 7 du référentiel de qualité Qualipref 2.0 :

« *Nous vous informons sur les conditions d'accueil dans nos services* »

« *Un accueil attentif et courtois quel que soit le canal* »

« A votre écoute pour progresser »

« Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge »

« Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente »

« Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation ».

Questions posées

question n°9 : en entrant, vous avez facilement repéré l'accueil ou le service que vous veniez voir ?

question n°10 : les locaux sont propres et bien équipés ?

question n°11 : l'agent qui vous a reçu s'est présentée, il portait son badge ?

question n°12 : il a été courtois ?

question n°13 : il a écouté votre demande avec attention ?

question n°14 : il vous a reçu(e) dans des conditions satisfaisantes de confidentialité ?

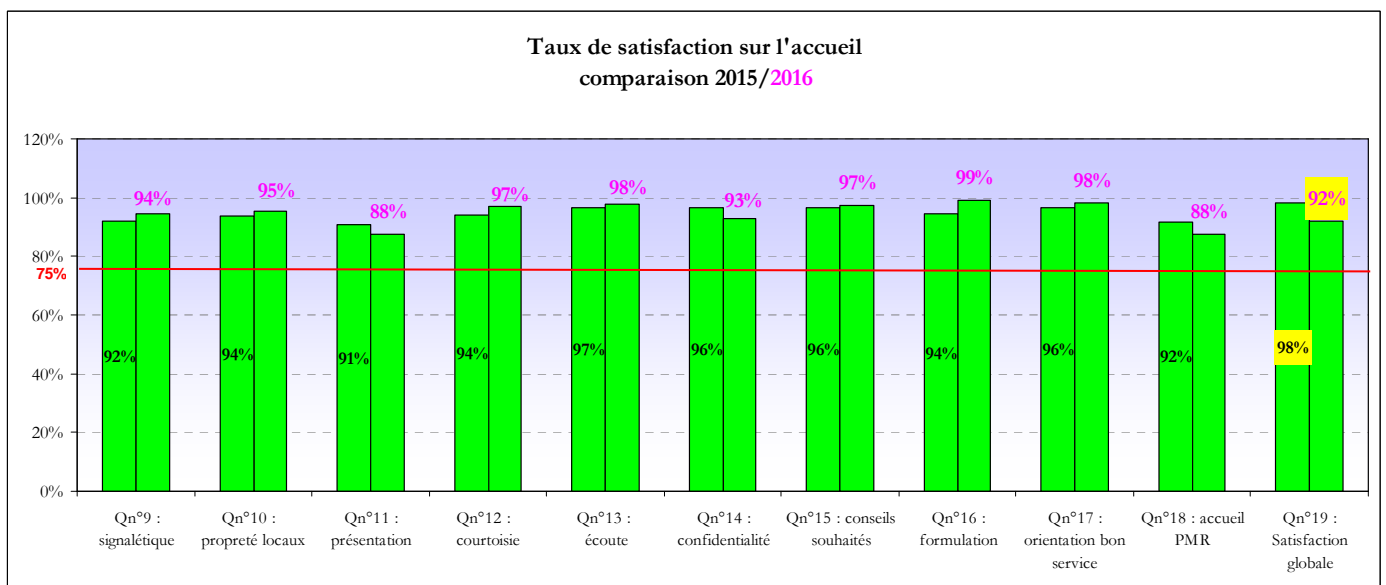
question n°15 : il vous a apporté les conseils adaptés à votre demande/personnalisés ?

question n°16 : la personne vous a informé(e) dans des termes simples et compréhensibles ?

question n°17 : vous avez été orienté(e) vers le service correspondant à votre demande ?

question n°18 : vous êtes une personne à mobilité réduite, niveau de satisfaction de l'accueil réservé ?

question 19 : globalement, niveau de satisfaction de l'accueil en préfecture ?



Le niveau de satisfaction globale (question 29) s'élève à 92,1% contre 98,4% en 2014, soit une perte de 6 points. Malgré tout, le résultat est très satisfaisant et la préfecture progresse dans 7 domaines :

- la signalétique
- la propreté des locaux
- la courtoisie
- l'écoute
- les conseils apportés
- la formulation de la réponse
- l'orientation vers le bon service.

La qualité de l'accueil des agents, tant sur la manière de recevoir que sur la réponse apportée, est particulièrement remarquée par les usagers.

• **4.4 Accueil téléphonique**

Engagements 1 à 3 et 8 à 9 du référentiel de qualité Qualipref 2.0 :

« Nous vous informons sur les conditions d'accueil dans nos services »

« Un accueil attentif et courtois quel que soit le canal »

« A votre écoute pour progresser »

« Un accueil téléphonique attentif et efficace »

« Le Serveur Vocal Interactif, s'il a été mis en place, vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent ».

Questions posées

Si vous avez appelé au cours des 3 derniers mois :

question n°20 : vous avez trouvé nos coordonnées téléphoniques facilement ?

question n°21 : vous avez pu joindre facilement le standard de la préfecture ?

question n°22 : vous avez pu joindre facilement le service d'accueil et de renseignements téléphoniques du bureau de la circulation ?

question n°23 : vous avez pu joindre facilement le service souhaité ?

question n°24 : l'agent a été courtois ?

question n°25 : vous avez obtenu l'information souhaitée ?

question n°26 : la réponse a été formulée en des termes simples et compréhensibles ?

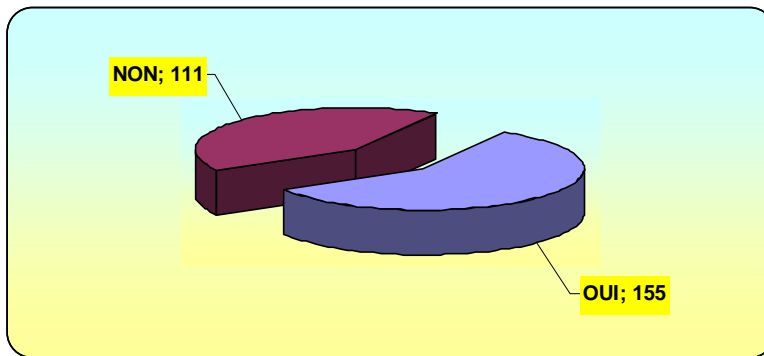
question n°27 : si nécessaire, vous avez été satisfait(e) du transfert d'appel du standard vers le service souhaité ?

question 28 : si vous avez appelé le Serveur Vocal Interactif (SVI) de la préfecture pour obtenir un renseignement, niveau de satisfaction ?

question n°29 : globalement, niveau de satisfaction sur l'accueil téléphonique en préfecture ?

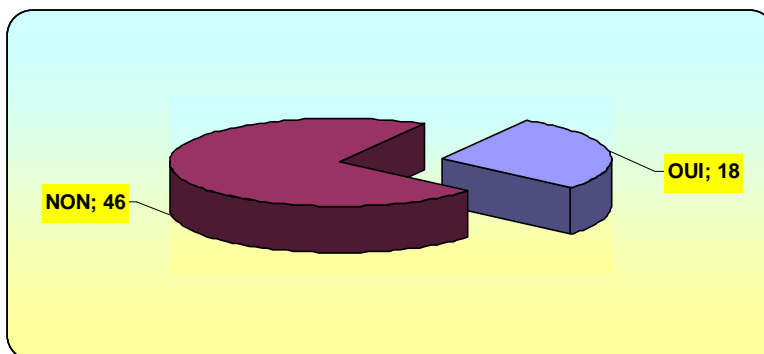
question 29bis (uniquement sur questionnaire téléphonique) : vous vous êtes déplacé(e) après avoir téléphoné ? et sur le questionnaire de l'accueil physique « A appelé avant de venir ».

➤ A appelé la préfecture au cours des 3 derniers mois ?

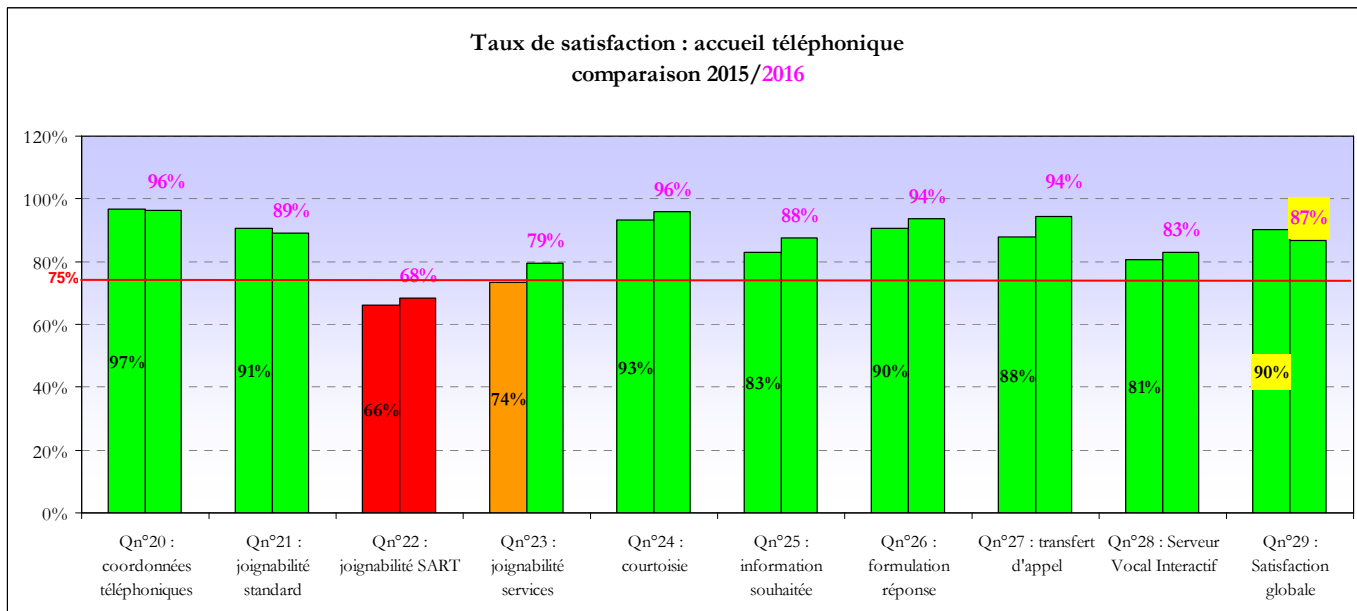


58,3% des usagers ayant répondu au questionnaire, que ce soit dans le hall d'accueil ou lors de l'enquête spécifique sur l'accueil téléphonique, ont appelé la préfecture au cours des 3 derniers mois contre 43,6% en 2015.

➤ S'est déplacé(e) après avoir téléphoné (question 29bis) ?



Sur les 64 questionnaires complétés lors de l'enquête téléphonique, **28,1%** des usagers se sont déplacés après avoir appelé les services de la préfecture.



La satisfaction globale pour l'accueil et l'information par téléphone (question 39) est un peu en deçà par rapport à l'année dernière avec un taux de 87% au lieu de 90% en 2015. La joignabilité du Service d'Accueil et de Renseignements Téléphoniques du bureau de la circulation reste peu aisée bien qu'ayant légèrement progressée.

- 4.5 Démarches sur Internet et présence sur les réseaux sociaux

Engagements 1 à 3 et 10 à 12 et 16 à 17 du référentiel de qualité Qualipref 2.0 :

« Nous vous informons sur les conditions d'accueil dans nos services »

« Un accueil attentif et courtois quel que soit le canal »

« A votre écoute pour progresser »

« Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet »

« Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable »

« Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique »

« Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social »

« Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux ».

Questions posées

► Internet :

Si vous avez consulté le site internet www.charente.gouv.fr au cours des 6 derniers mois :

question n°30 : vous avez facilement trouvé l'adresse de notre site internet ?

question n°31 : sur le site internet, l'information est facile d'accès ?

question n°32 : vous avez trouvé l'information que vous recherchiez ?

question n°33 : les formulaires et documents disponibles sont facilement téléchargeables ?

question n°34 : globalement, niveau de satisfaction du site internet www.charente.gouv.fr ?

question n°35 : avant de venir, avez-vous regardé si vous pouviez accomplir votre démarche sur Internet pour éviter de vous déplacer ?

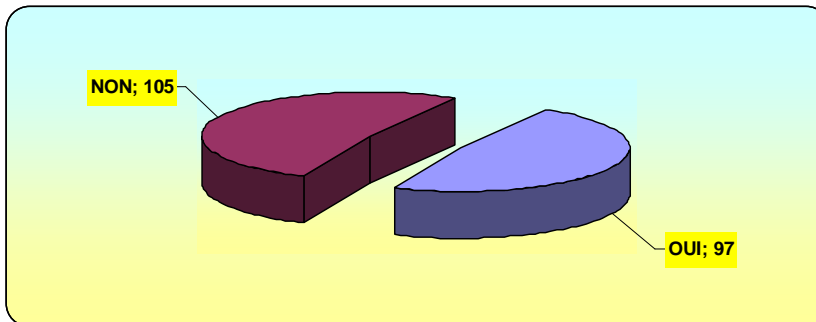
► Réseaux sociaux :

question 36 : savez-vous que la préfecture est présente sur les réseaux sociaux facebook et twitter et que vous pouvez vous connecter à partir du site internet de la préfecture ?

question 37 : avez-vous déjà tchaté, twitté avec la préfecture ?

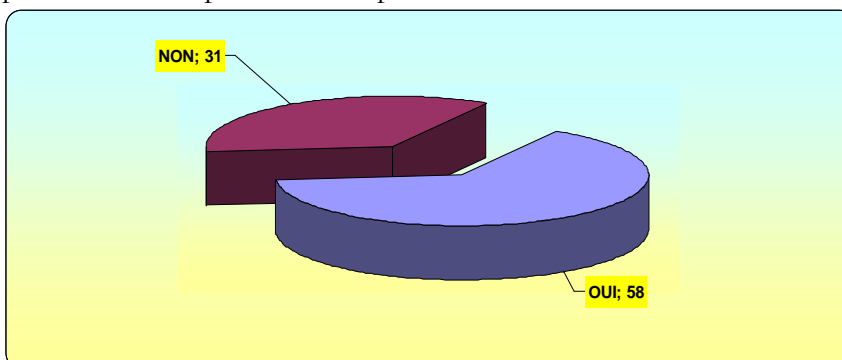
question 38 : globalement, niveau de satisfaction de la présence sur les réseaux sociaux ?

- A consulté le site internet www.charente.gouv.fr au cours des 6 derniers mois ?



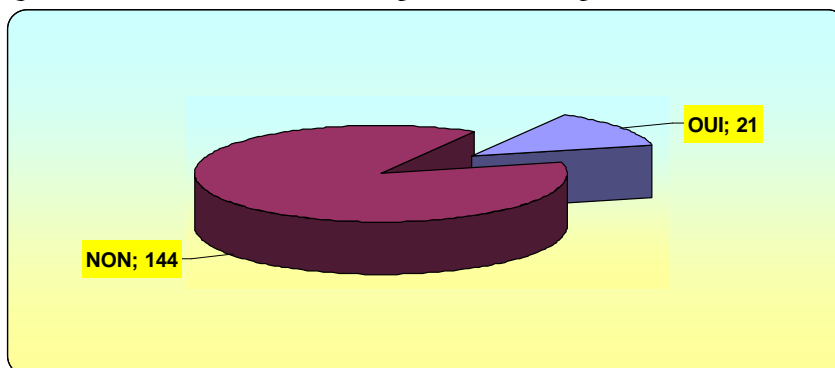
48% des usagers ont consulté le site internet de la préfecture au cours des 6 derniers mois contre 49,5% en 2015.

- A la question 35 : avant de venir, a regardé si la démarche pouvait s'accomplir sur Internet pour éviter le déplacement en préfecture ?



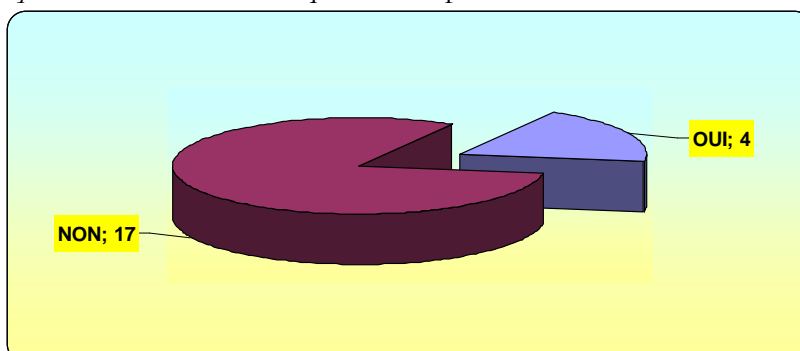
65,2% des usagers ayant consulté le site internet de la préfecture ont vérifié si la démarche, pour laquelle ils se sont déplacés, pouvait s'effectuer sur internet.

- A la question 36 : connaissance de la présence de la préfecture sur facebook et twitter ?



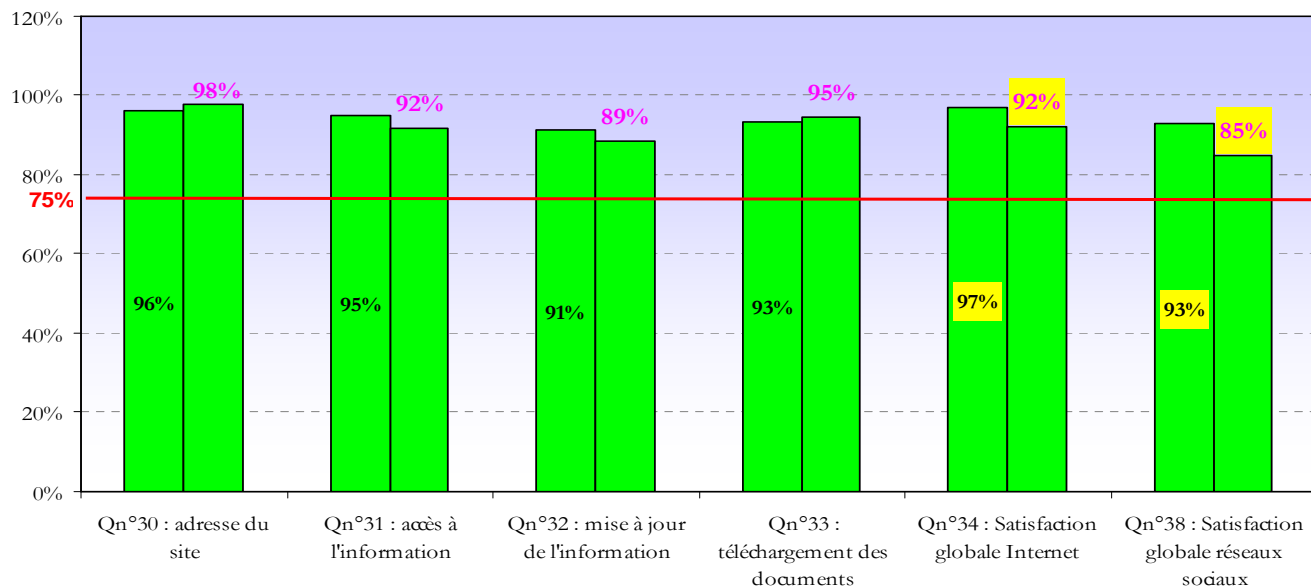
12,7% des usagers interrogés dans le hall d'accueil savent que la préfecture est présente sur les réseaux sociaux contre 9,6% en 2015.

- A la question 37 : a communiqué avec la préfecture sur facebook ou twitter ?



19% des usagers qui connaissent la présence de la préfecture sur les réseaux sociaux ont communiqué avec la préfecture contre 11,1% en 2015.

Taux de satisfaction
Internet (www.charente.gouv.fr) et Réseaux Sociaux (Facebook et Twitter)
comparaison 2015/2016



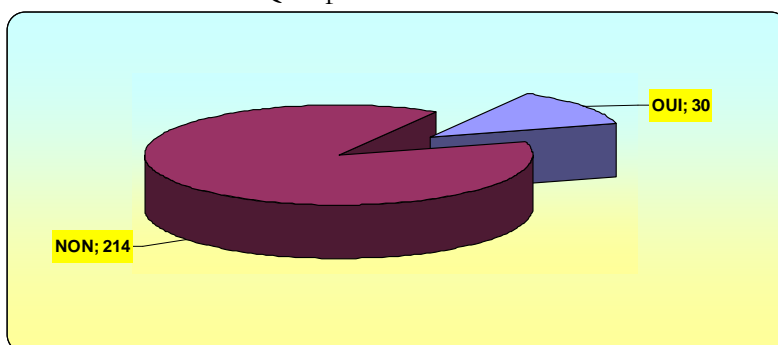
Bien que la satisfaction globale des usagers pour le site Internet (question 35) baisse de 5 points par rapport à l'an dernier, le résultat est tout de même très bon avec un score de 92%. Les usagers insistent sur le fait que l'information délivrée doit être parfaitement à jour.

Le public reste encore trop peu nombreux à connaître la présence de la préfecture sur les réseaux sociaux et 15% des usagers ne sont pas satisfaits de l'information sur facebook et twitter.

	janv.-16	févr.-16	mars-16	avr.-16	mai-16	juin-16	juil.-16	août-16	sept.-16
Nombre de connexions au site www.charente.gouv.fr	23 603	25 800	26 183	26 125	28 410	27 471	25 047	27 343	32 790
Nombre d'interactions sur Facebook et Twitter	3 145	2 772	2 750	4 867	3 417	4 920	5 175	4 081	4 400
Nombre d'affichage des publications sur Facebook et Twitter	95 435	115 135	114 613	191 326	149 325	178 738	215 860	245 852	224 800

• **4.6 Connaissance du label « Qualipref »**

➤ A la question n°41 : savez-vous que la préfecture possède une charte de qualité d'engagement de services nommée Qualipref ?



12,3% des usagers ont connaissance du référentiel de qualité de la préfecture contre 7,6% en 2015.

• **4.7 Appels mystères**

Engagements 1 à 3 et 8 à 9 du référentiel de qualité Qualipref 2.0 :

« *Nous vous informons sur les conditions d'accueil dans nos services* »

« *Un accueil attentif et courtois quel que soit le canal* »

« *A votre écoute pour progresser* »

« *Un accueil téléphonique attentif et efficace* »

« *Le Serveur Vocal Interactif, s'il a été mise en place, vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent* ».

Service appelé	Nombre d'appels	Nombre d'appels ayant abouti	Décroché en moins de 5 sonneries	Formule d'accueil complète	Qualité de l'accueil (courtoisie/amabilité)	Qualité de la réponse (fond/forme)	Observations
Standard	10	10	OUI	OUI	OUI	OUI (8 appels/10)	
Service d'accueil et de renseignement téléphoniques	4	1	OUI (1 appel/4)	OUI (1 appel/1)	OUI (1 appel/1)	OUI (1 appel/1)	ligne saturée
Bureau des étrangers	2	1	NON (1 appel/2)	OUI (1 appel/1)	OUI (1 appel/1)	OUI (1 appel/1)	ligne saturée
Bureau des élections et de la réglementation générale	3	3	OUI	OUI (1 appel/3)	OUI	OUI	
Bureau du conseil et du contrôle de légalité	2	1	OUI (1 appel/2)	OUI (1 appel/1)	OUI (1 appel/1)	OUI (1 appel/1)	
Bureau de l'urbanisme	1	1	OUI	OUI	OUI	OUI	
Bureau des ressources humaines et des finances	1	1	OUI	NON	OUI	OUI	

• **4.8 Courriels mystères**

Engagements 13 à 15 du référentiel de qualité Qualipref 2.0 :

« *Nos courriers et courriels sont lisibles, compréhensibles et conclusifs* »

« *Nous vous répondons dans un délai maîtrisé* »

« *Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais* »

Thème	Nombre de questions	Accusé de réception préfecture	Délai de réponse dans les 5 jours	Qualité de la réponse (fond et forme)	Observations
Police administrative et réglementation générale	2	OUI	OUI (1/2)	OUI	
Médaille du travail	1	OUI	OUI	OUI	
Permis de conduire	1	OUI	OUI	OUI	
Certificat d'immatriculation véhicule	1	OUI	OUI	OUI	

Demande d'emploi	1	OUI	OUI	OUI	
Sécurité routière	1	OUI	NON		courriel de l'utilisateur non reçu par la cellule « sécurité routière » d'où l'absence de réponse
Sécurité civile	1	OUI	NON		
Procédure environnementale	1	OUI	OUI	OUI	
Budget communal	1	OUI	OUI	OUI	
Association	1	OUI	OUI	OUI	

Les résultats des enquêtes mystères sont globalement positifs tant sur les délais que sur la qualité de l'accueil et de la réponse.

Pour les appels mystères, le point sensible relevé lors de l'enquête auprès des usagers est similaire : la joignabilité des numéros dédiés (bureau de la circulation et bureau des étrangers) n'est pas aisée à cause du nombre élevé d'appels engendrant la saturation des lignes.

Pour les courriels mystères, 9 sur 11 ont reçu une réponse du service concerné dont 8 dans le délai de 5 jours ouvrés.

5. Remarques et suggestions des usagers (question n°40)

114 suggestions et remarques ont été formulées par les usagers sur l'accueil physique, l'accueil téléphonique et l'accueil du site internet.

• 5.1 Accueil physique

Accueil physique	
Horaires et attente :	38
Temps d'attente trop long	13
Horaires d'ouverture au public insuffisants	22
Plus de guichets ouverts	3
Espace d'accueil (agrandissement du hall, manque de places assises, indication des toilettes peu visible, gestionnaire file d'attente peu visible en cas de forte affluence, absence d'une machine à café) :	19
Personnel :	12
Manque de personnel	5
Manque de courtoisie	5
Plus d'explications	2
Fonctionnement :	4
Mise à jour des horaires d'ouverture	1
Plus d'informations sur les téléprocédures	1
Recueil des passeports biométriques en sous-préfectures	1
Indiquer le passage à l'accueil général avant d'aller au guichet	1
Aménagements extérieurs :	3
Stationnement difficile	1
Absence de parking PMR rue de la préfecture	1
Absence d'abri extérieur à l'entrée de la préfecture	1
Total des remarques et suggestions	76

- **5.2 Accueil Téléphonique**

Accueil téléphonique	
Horaires et attente :	7
Plages horaires trop courtes	5
Attente trop longue	2
Difficulté pour joindre le service souhaité	10
Personnel :	9
Manque de personnel	7
Manque de précisions dans les informations données	2
Messagerie	6
Boîtes de messagerie vocale saturées	1
N'apprécient pas d'avoir 1 Serveur à Reconnaissance Vocale au décrochage	2
Absence de message d'attente ou message d'attente trop long	3
Total des remarques et suggestions	32

- **5.3 Démarches sur Internet**

Accueil site internet	
Mise à jour des informations insuffisante	4
Existence de sites frauduleux	1
Indiquer sur le site que les documents à imprimer pour les démarches doivent être obligatoirement en couleurs	1
Total des remarques et suggestions	6

6. Axes d'amélioration

- **6.1 Accueil physique**

► **Réforme de l'accueil des usagers en préfecture en 2017**

Depuis le 1^{er} juillet 2016, les horaires d'ouverture au public ont changé : de 8h30 à 12h45 les lundis, mardis et jeudis au lieu du lundi au vendredi sur le même créneau horaire. Cette modification intervient dans un contexte de réforme de l'accueil des usagers au sein des préfectures qui sera effective courant 2017. En effet, la **mise en œuvre du Plan Préfectures Nouvelle Génération (PPNG)** prévoit le traitement des titres (carte nationale d'identité, passeport biométrique, certificat d'immatriculation des véhicules, permis de conduire) par des Centres d'Expertise et de Ressources Techniques spécialisés par titre répartis dans des préfectures sur l'ensemble du territoire national. Ainsi, **ces nouvelles procédures n'impliqueront pas le déplacement des usagers en préfecture.**

De nouvelles habitudes seront à adopter :

- comme pour les demandes de passeports biométriques, les **usagers déposeront leurs demandes de cartes nationales d'identité dans les mairies possédant un dispositif de recueil** (au total **19 mairies** agréées en **Charente**) ;
- pour les **certificats d'immatriculation des véhicules et les permis de conduire**, les usagers auront recours aux **télé-procédures et à des tiers de confiance.**

Pour les **usagers rencontrant des difficultés d'accès aux démarches numérisées**, ils pourront **se déplacer dans les Maisons de Services Au Public (MSAP) (15 MSAP en Charente au 31 décembre 2016)** où ils trouveront une aide pour l'accès à l'information des différents services partenaires permettant la prise de rendez-vous ou l'accomplissement de démarches en ligne.

► **Campagne d'information sur les nouvelles procédures PPNG**

Une communication sur la réforme de l'accueil des usagers en préfecture sera déployée dans les tous prochains mois.



► **Places de stationnement pour les PMR autour de la préfecture**

L'augmentation des places de stationnement pour les personnes à mobilité réduite a été demandée à la mairie d'Angoulême. Les services techniques de la ville étudient la demande de la préfecture de **2 places supplémentaires de parking**.

• **6.2 Accueil téléphonique et site Internet**

L'accueil téléphonique pour les numéros dédiés reste tendu bien que les résultats se soient légèrement améliorés depuis la dernière enquête de satisfaction.

Pour rappel, les plages horaires d'accueil téléphonique des numéros dédiés sont les suivantes :

- service d'accueil et de renseignements téléphoniques du bureau de la circulation (05 45 97 62 33) sont du lundi au vendredi inclus de 13h30 à 16h00 ;
- bureau des étrangers (05 45 97 62 49) les mercredis et vendredis de 8h30 à 12h30.

Pour de simples informations et éviter toute attente, la **consultation du site** internet des services de l'Etat en Charente www.charente.gouv.fr est à privilégier auprès des usagers ainsi que la **saisine par voie électronique** à la même adresse pour demander des renseignements.

La **mise à jour et la fiabilité des informations des sites internet officiels** comme celui précité ou encore www.service-public.fr sont primordiales pour désengorger l'accueil physique et téléphonique.

De manière générale, l'accomplissement des démarches administratives par voie numérique est privilégié pour simplifier les relations entre les usagers et les administrations.