

Méthodologie d'étude auprès des usagers

Enquête téléphonique

Afin d'évaluer la qualité du service et les améliorations possibles, nous proposons la réalisation d'une étude quantitative auprès du public ayant été en contact sur une période récente (moins de 6 mois) avec les différents services de la Préfecture. Cette antériorité de relation permet d'avoir un souvenir encore présent en mémoire de la façon dont s'est déroulé le contact sans trop rationaliser son appréciation. Lors de l'appel il est vérifié par une question filtre posée à l'interlocuteur, la réalité d'un contact sur cette période et le service concerné.

L'étude est réalisée par téléphone sur la base d'un questionnaire composé de questions fermées avec échelle de réponse (ex : tout à fait, plutôt, peu et pas du tout d'accord) et de questions semi-ouvertes. La durée de passation est de 10 minutes maximum soit environ une vingtaine de questions.

Nous proposons la construction d'un échantillon représentatif de la population du département, comprenant :

- ▶ des Particuliers
- ▶ des Entreprises
- ▶ des Collectivités, associations, Institutions

Enquête auto-administrée

Les entretiens téléphoniques seront complétés par un recueil d'informations par questionnaire auto-administré. Le questionnaire est fourni à chacun des services qui se charge de le distribuer au public (diffusion à l'accueil du service). Il reste en place 1 mois.

Enquête en ligne

Nous vous proposons en complément la mise en ligne du questionnaire via le site Internet de la Préfecture.

CRP Consulting dispose d'une expérience des études en ligne à travers la : proposition de questionnaires en ligne par le biais de liens sur différents sites Internet. Nous vous proposons la mise en place d'un lien sur le site de la préfecture, conduisant directement le répondant sur un questionnaire en ligne (abrité par le site <http://www.crlenligne.com>).

L'utilisation du questionnaire en ligne est cohérente avec des réponses effectuées sur un support papier. Ainsi, la saisie des questionnaires papier et le rapatriement des réponses en ligne constituent un fichier global permettant un traitement aggloméré, tout en offrant la possibilité de conserver l'information concernant l'origine (informatique / papier) dans la mise à plat des réponses.

Il s'agit d'une méthode qui a fait ses preuves, tant en termes de rapidité de traitement que de fiabilité. :

- ▶ avant sa mise en ligne, le questionnaire est *pré-testé* en circuit fermé afin de vérifier son fonctionnement technique, la durée de réponse...
- ▶ à partir d'un *système de cookies*, une même personne ne peut pas répondre plus d'une fois au questionnaire.