

COMPTE RENDU DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION OCTOBRE 2022



*Afin de répondre aux exigences du label **Qual-e-Pref**, et à celles du programme **Service Publics+**, une enquête de satisfaction est réalisée annuellement auprès des usagers.*

Elle est destinée à recueillir les opinions, les observations et à mesurer le taux de satisfaction de ceux qui fréquentent nos services.

Elle permet d'identifier d'éventuels dysfonctionnements ou mécontentements et sert à impulser l'amélioration continue.

Notre enquête répond aux exigences de respect, d'anonymat, de confidentialité et repose sur le volontariat.

Elle s'est déroulée du 1^{er} au 30 octobre 2022 auprès des usagers, dans le hall d'accueil de la préfecture.
100 questionnaires ont ainsi été recueillis.

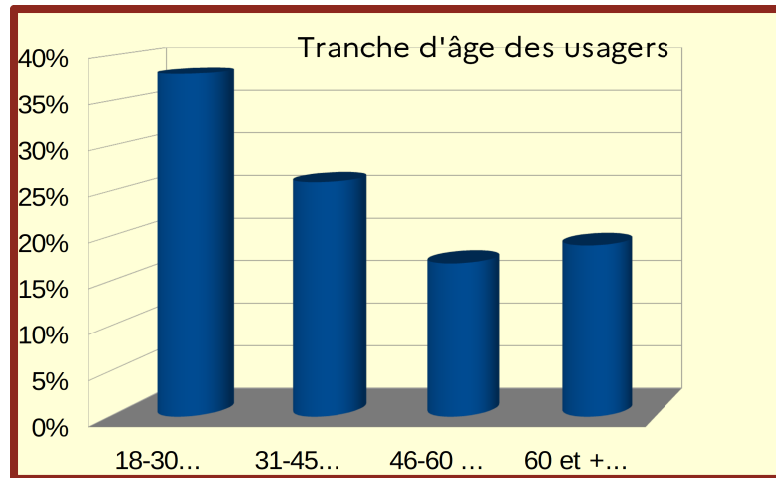
Les questions portent sur l'utilisateur et sa demande, plus particulièrement sur :

- Les démarches réalisées préalablement avant la venue en préfecture
- L'accueil lors de la venue en préfecture
- Le traitement de la demande
- La satisfaction générale

1. L'utilisateur et sa démarche

De façon aléatoire, des questionnaires ont été distribués aux personnes présentes dans le hall de la préfecture. Ont été exclues, les personnes ne maîtrisant pas suffisamment le français. Parmi elles, une centaine a accepté d'y répondre.

A 97 %, il s'agit de particuliers, parfois accompagnés de membres d'associations pour ceux qui maîtrisent mal ou peu le français.



Contrairement, à ce que l'on pourrait supposer, les personnes les plus âgées ne sont pas les plus nombreuses à se présenter en préfecture.

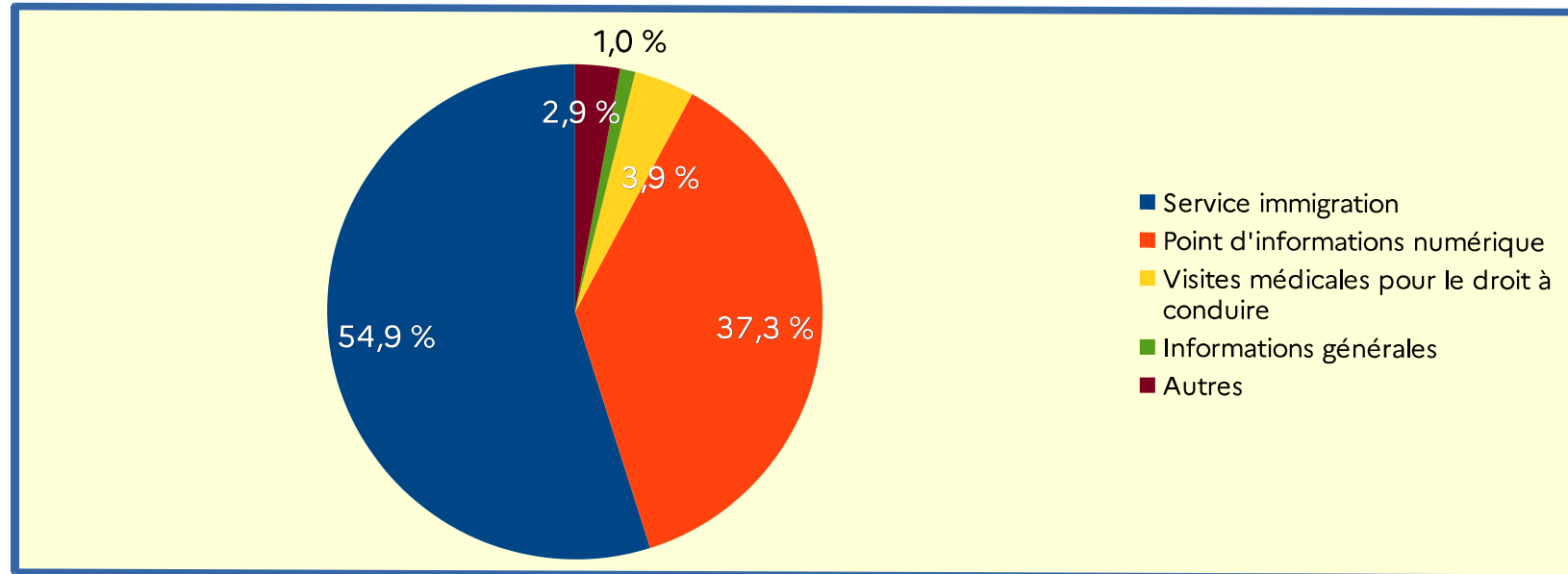
Les usagers les plus jeunes représentent la part la plus importante.

2. L'utilisateur et sa démarche

Dans plus de la moitié des cas, les usagers viennent en préfecture pour effectuer des démarches auprès du service des étrangers. Les démarches concernent à la fois l'immigration et l'asile.

L'accès au point numérique permet d'effectuer des démarches relatives aux cartes grises, permis de conduire, cartes d'identité et passeports et aux visites médicales concernant le droit à conduire.

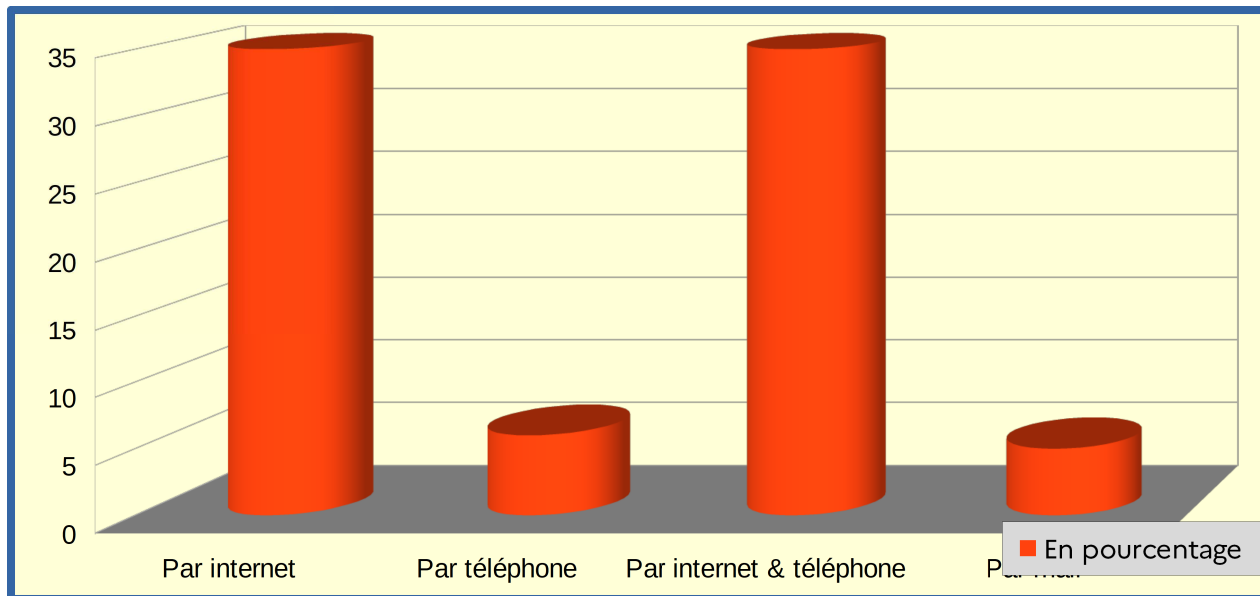
Certains usagers utilisent parfois les deux services.



3. Avant la venue préfecture

Préalablement à leur venue, 80 usagers sur les 100 questionnés, ont pris des informations. 20 se sont présentés sans l'avoir fait.

Les démarches sont plus simples et les services plus à même de répondre aux questions et de faire aboutir la démarche si les usagers prennent des renseignements avant de se déplacer.



Internet est le 1^{er} vecteur utilisé, mais il est très souvent couplé avec le téléphone.

4. Les recherches par internet

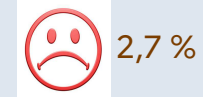
· Avez-vous trouvé facilement l'adresse ?

- Oui : 91,3 %
- Non : 8,6 %

· Avez-vous trouvé l'information recherchée ?

- Oui : 84 %
- Non : 16 %

· Niveau générale de satisfaction



5. Les recherches par téléphone

· Êtes-vous satisfait des informations données par l'agent ?

- Oui : 92,8 %
- Non : 7,2 %

· Êtes-vous satisfait de la rapidité de la prise en compte de votre demande ?

- Oui : 92,8 %
- Non : 7,2 %

· Êtes-vous satisfait de la courtoisie de l'agent d'accueil téléphonique ?

- Oui : 95,2 %
- Non : 4,8 %

· Niveau générale de satisfaction



6. La prise de rendez-vous

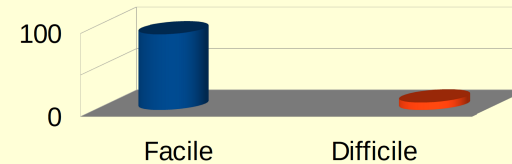
Prise de rendez-vous avant la venue en préfecture

Les 2/3 des usagers avaient pris un rendez-vous avant de se rendre en préfecture.

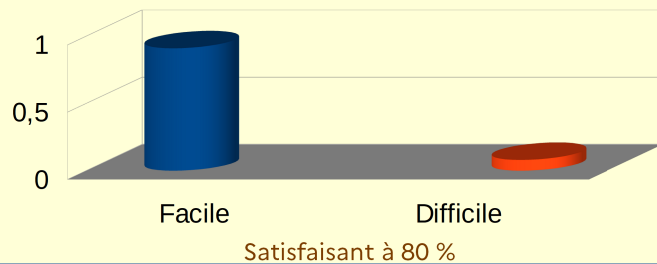
- La démarche est obligatoire pour le service des étrangers
- Des rendez-vous peuvent être pris pour l'accès au PAN mais il est également possible d'y avoir accès sans rendez-vous.

Utilisation de l'outil informatique pour la prise de rendez-vous

La prise en main de l'outil informatique est facile pour 91 % de ceux qui l'ont utilisé dans ce cadre



Obtention d'un rendez-vous dans le délai souhaité



Niveau global de satisfaction pour les usagers avec rendez-vous.



69 %









29 %



1,5 %

7. Niveau de satisfaction lors de la venue en préfecture

<u>La préfecture</u>			
Facilité pour trouver la préfecture	94	3	3
Horaires d'ouverture	84	15	1
Plage de rendez-vous pour le service des étrangers	70	12	6
Le temps d'attente	86	9	5
La confidentialité des échanges au guichet	92	6	2
<u>A votre disposition :</u>			
Confort et propreté des espaces	95	5	
Équipements mis à disposition	96	3	1
Accessibilité et adaptation aux personnes à mobilité réduite	54	3	
Mesures sanitaires	83	7	

- Dans une très forte proportion, les usagers sont très satisfaits de leur venue en préfecture.
- Les améliorations qui pourraient être apportées concernent les horaires d'ouverture et les plages de rendez-vous.
- Le temps d'attente a été pour :
 - 65 % < 10 min
 - 25 % entre 10 et 20 min
 - 10 % > 20 min

7. Niveau de satisfaction lors de la venue en préfecture

• L'accueil :

Courtoisie et disponibilité des agents

Prise en compte de la demande

Langage compréhensible



94

6

91

8

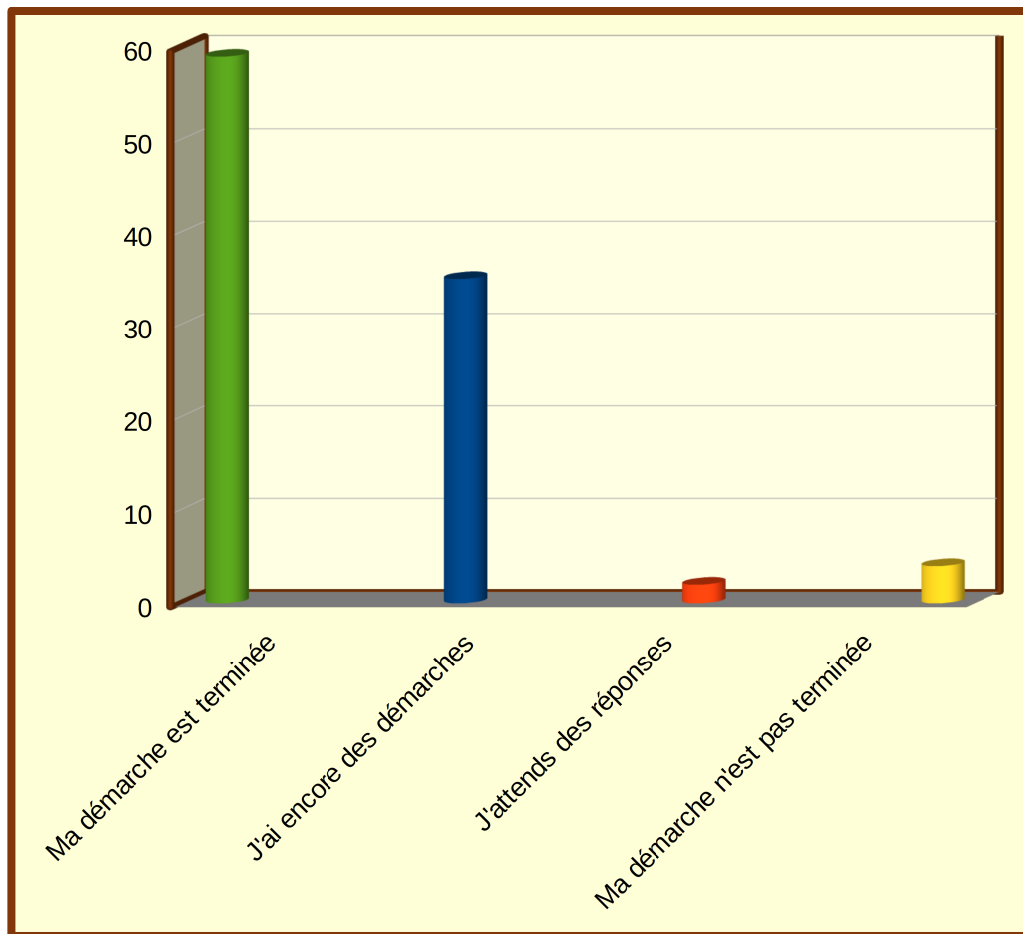
1

95

5

Dans un très forte proportion, les usagers repartent satisfaits après leur venue en préfecture

8. A l'issue de la visite



En fonction des démarches, plusieurs passages par la préfecture sont parfois nécessaires.

Notamment quand il s'agit de démarches pour le service des étrangers

9. Améliorations à apporter

Le site internet de la préfecture	Les plages horaires d'ouverture	Le délai d'attente pour les rendez-vous	Le standard de la préfecture	L'attente dans le hall d'entrée	La propreté et l'aménagement des locaux	La courtoisie des agents	Autres	L'accessibilité des personnes handicapées
23	18	12	10	7	2	2	2	1

10. Difficultés ressenties à l'issue de la démarche

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
42	11	8	6	3	18		5	1	3	3

11. Quelques observations des usagers

Sur le site internet :

Utilisation du site internet compliqué depuis la maison

Site internet compliqué pour la prise de rendez-vous (2fois)

Adresse mail bloquante pour la prise de rendez-vous. Nécessité de changer d'adresse pour accéder au site

Site de l'ANEF inaccessible

Changement d'adresse incompréhensible sur internet

Sur l'accueil téléphonique :

Une matinée au téléphone, sans réponse. Obligé de se déplacer

Sur l'accueil :

De mauvais renseignements lors d'une première visite. 2nde visite nécessaire pour faire aboutir la démarche

Très bien

Rien à signaler... parfait / Rien à changer ...parfait

Très correct par rapport aux autres administrations

Sur les services de l'État :

Manque de personnel

Désengagement de tout de la part de l'État