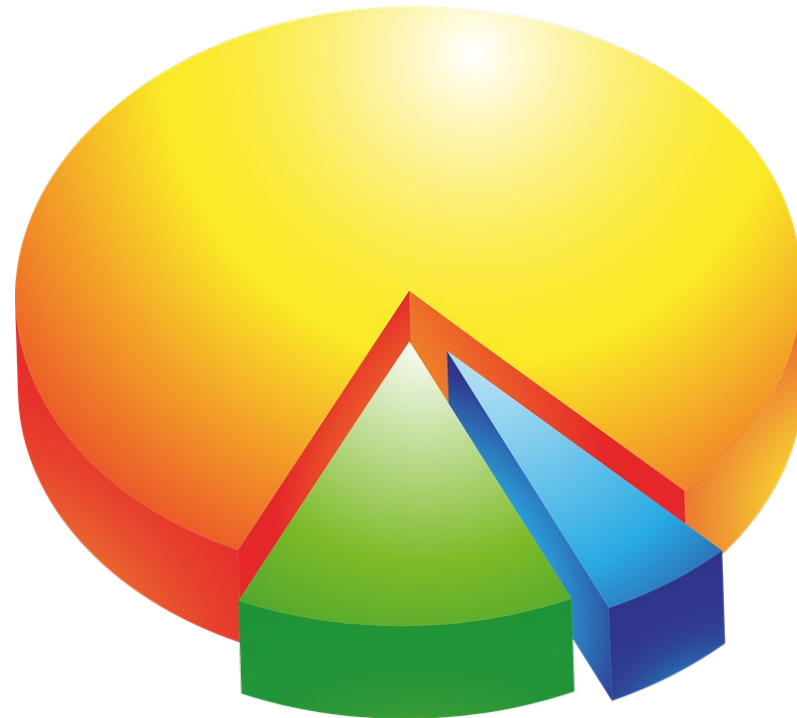


ENQUÊTE SATISFACTION 2019

ANALYSE



CONTEXTE

Après le lancement de la démarche Qual-e-pref, une enquête de satisfaction a été organisée du 08/11/18 au 07/12/18, englobant les 3 sites (préfecture et les 2 sous-préfectures).

Un second volet de l'enquête de satisfaction a eu lieu en période estivale, du 08/07/19 au 01/08/19 pour la sous-préfecture de Béziers et du 08/07/19 au 13/08/19 pour la préfecture de Montpellier. Sur la base du même questionnaire, les enquêtes ont été réalisées site par site, pour obtenir une appréciation plus fine de la qualité de l'accueil et des locaux.

De ce fait, les résultats par site peuvent être différents avec un taux de satisfaction inférieur. L'objectif était de distinguer la qualité de l'accueil sur chaque site et pouvoir dégager des marges de progrès adaptées pour chaque entité.

A noter également que le panel d'usagers de 2018 était principalement constitué d'usagers de l'accueil général, beaucoup moins sous tension que l'accueil des étrangers. L'enquête de 2019 a pu intégrer la totalité des publics reçus en préfecture et en sous-préfecture.

En juillet 2019, des usagers du point numérique ont pu être interrogés dans le cadre de l'enquête de satisfaction globale et des résultats ont pu être établis.

A l'issue de cette enquête globale, une enquête spécifique a été réalisée auprès des utilisateurs du point numérique pour connaître le type de démarche et leur niveau de satisfaction. Ce sont les résultats de l'enquête dédiée qui sont analysés dans ce document.

La préfecture de l'Hérault s'est fixé une cible de 75 % d'usagers satisfaits, à l'exception des points numériques (85%).

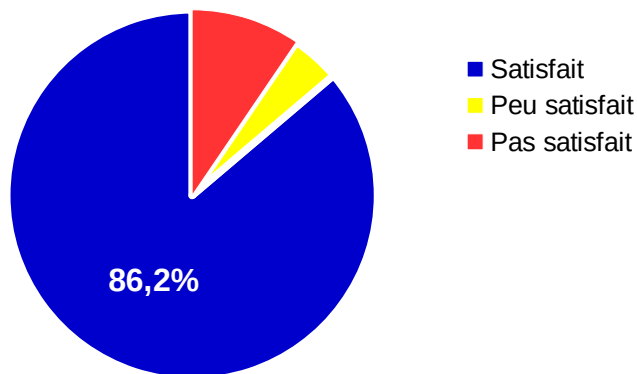
Pour cette analyse, la part des usagers satisfaits correspond à l'addition des personnes satisfaites et très satisfaites.

L'accueil physique

Engagement n°2 : Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel

Site Montpellier

Un accueil attentif (MTP)



Analyse : les usagers sont satisfaits de l'accueil reçu. 86,2% soulignent la courtoisie des agents. Légèrement en baisse par rapport à décembre 2018 (96,7%).

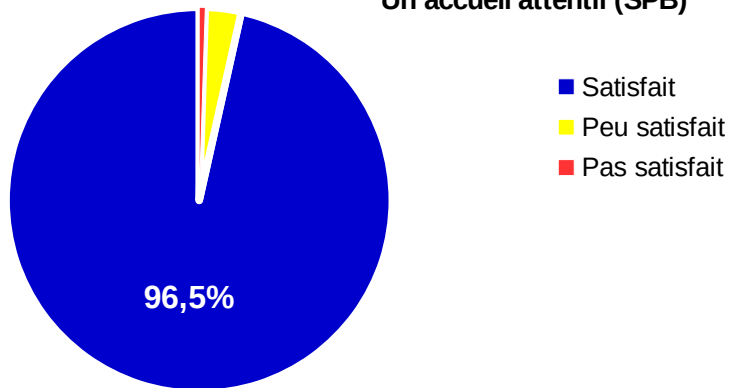
Action menées : la préfecture s'est équipée de 2 boucles magnétiques pour les usagers malentendants. Le guide de l'accueil a été révisé en profondeur et diffusé aux agents. Une formation concernant l'accueil du public difficile a été dispensée en mai et juin 2019.

Action à mener : formation à l'accessibilité et à l'accueil des personnes en situation de handicap au 1^{er} trimestre 2020

Cible 2020 : maintenir le taux de satisfaction à hauteur de 80 %

Site Béziers

Un accueil attentif (SPB)



Analyse : les usagers sont très satisfaits de l'accueil reçu à Béziers soit un taux de 96,5 % pour l'accueil courtois et attentif

Action menée : la sous-préfecture s'est équipée d'une boucle magnétique pour les usagers malentendants disponible à l'accueil général, aux guichets RDV étrangers et pré-accueil, au point d'accueil numérique. Le guide de l'accueil a été mis à jour et diffusé aux agents.

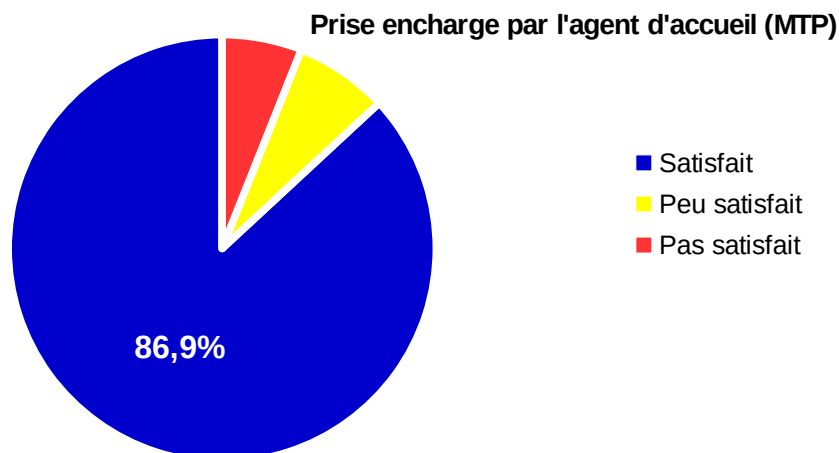
Action à mener : formation à l'accessibilité et à l'accueil des personnes en situation de handicap au 1^{er} trimestre 2020 ainsi qu'une formation pour public difficile.

Cible 2020 : maintenir un taux de satisfaction à hauteur de 80 % minimum.

(Le nombre relativement peu important d'usagers à Béziers peut faire varier les taux de satisfaction)

Cible à 75 %

Engagement n°5 : Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge



Site Montpellier

Analyse : Les résultats sont très satisfaisants. En baisse par rapport à l'enquête de 2018 (94,13 %).

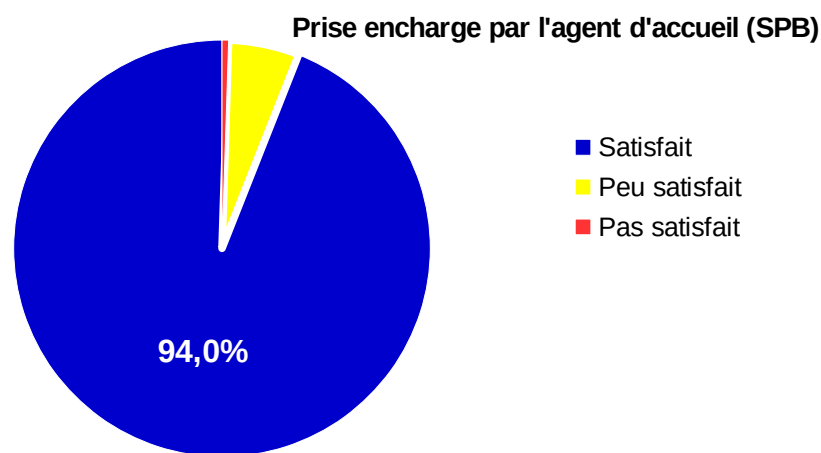
Actions menées : la signalétique a été revue dans son ensemble. un plan du hall d'accueil a été affiché à l'entrée ,pour guider les usagers vers le bon accueil et ou la zone d'attente correspondant à leur demande. Le guide de simplification du langage administratif a été diffusé.

Action à mener : un projet de réaménagement du hall d'accueil avec une zone d'attente par type de demande est prévu pour la période fin 2019 - 2020.

Cible 2020 : maintenir le taux de satisfaction à hauteur de 80 %

Site Béziers

Cible à
75 %



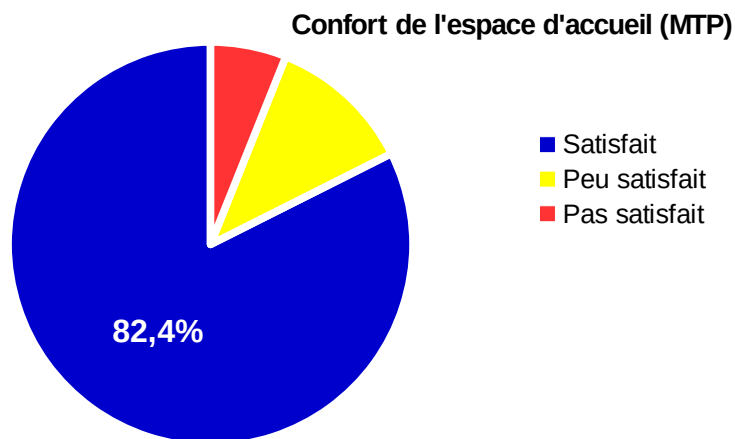
Analyse : les résultats sont très satisfaisants avec un taux de satisfaction pour la prise en charge des usagers à l'accueil de 94 %

Actions menées : la signalétique interne (hall accueil) est en cours de mise à jour pour guider les usagers (accueil général, point accès numérique et photocopieurs). Mise à jour des coordonnées des différents services et administrations dans le guide de l'accueil. Le guide de simplification du langage administratif a été diffusé.

Cible 2020 : maintenir un taux de satisfaction à 80 % minimum

Engagement n°6 : Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente

Site Montpellier



Analyse : Les résultats sont très satisfaisants. En légère hausse par rapport à l'enquête de 2018 (81 %).

Actions menées :

Confidentialité : Remise à neuf des lignes de confidentialité

Services :

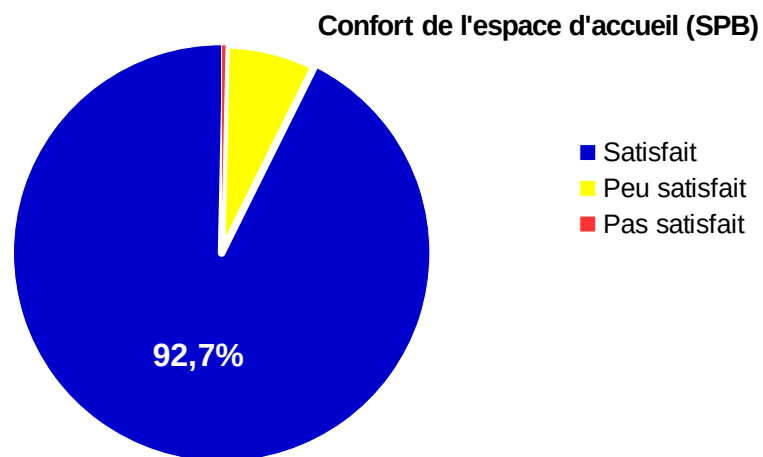
- photomaton possibilité de payer par carte bancaire
- possibilité d'intervention à distance sur les services et remboursement en cas de dysfonctionnements

Confort : travaux d'isolation au niveau des sanitaires :

Action à mener : le projet de réaménagement du hall de la préfecture permettra d'améliorer davantage le confort des usagers.

Cible 2020 : maintenir le taux de satisfaction à hauteur de 80 %

Site Béziers



Analyse : Les résultats sont très satisfaisants avec un taux de 92,7 %

Action à mener : durant les pics d'affluence, le hall d'accueil actuel peut être perçu ponctuellement insuffisamment confortable pour les usagers. Un projet de réaménagement est actuellement à l'étude.

Cible 2020 : maintenir le taux de satisfaction à hauteur de 80 % à minima

Cible à
75 %

Engagement n°7 : Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation

Site Montpellier

Analyse : les résultats sont légèrement en dessous de la cible fixée à 75 %. Toutefois, 1 personne sur 2 s'étant déjà rendu en préfecture a noté une amélioration des conditions et de la qualité de l'accueil.

Action menée : mise en place d'une procédure de gestion en cas de pics d'affluence

Action en cours : mise à jour du gestionnaire de file d'attente, pour améliorer la prise en charge et réduire le délai d'attente. A noter que 38,2 % des usagers souhaiteraient voir une évolution de l'accueil sur rdv et que 29,6 % souhaiteraient une fermeture plus tardive.

Cible 2020 : compte-tenu du nombre des usagers reçus au pré-accueil étrangers, maintenir la cible à 75 %.

Site Béziers

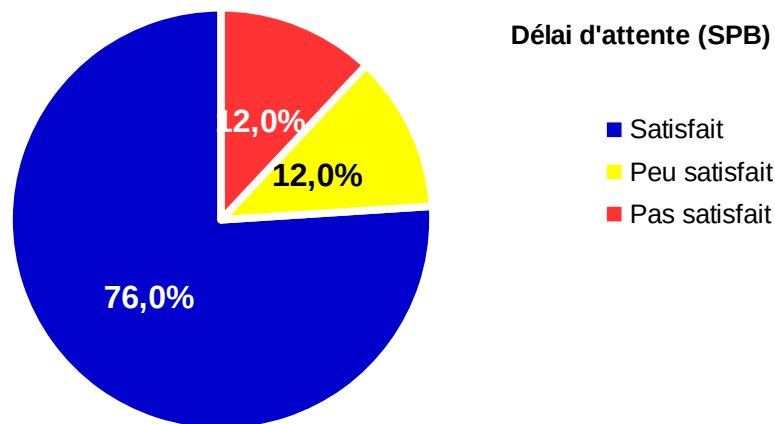
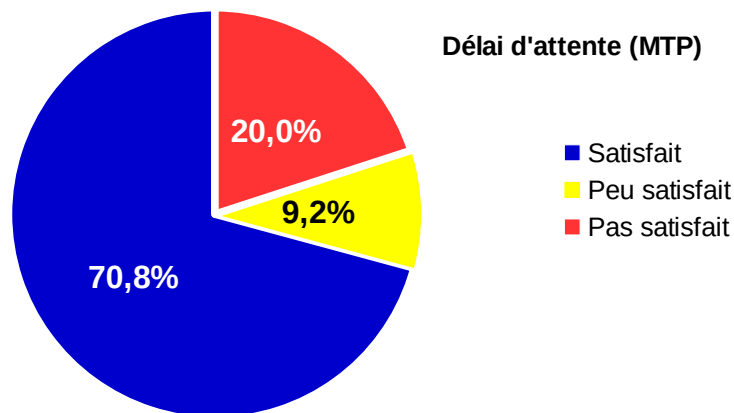
Analyse : Les résultats sont satisfaisants avec un taux de 76 %

Action en cours :

- mise en place d'une procédure de gestion des pics d'affluence,
- mise à jour du gestionnaire de file d'attente, pour améliorer la prise en charge et réduire le délai d'attente.

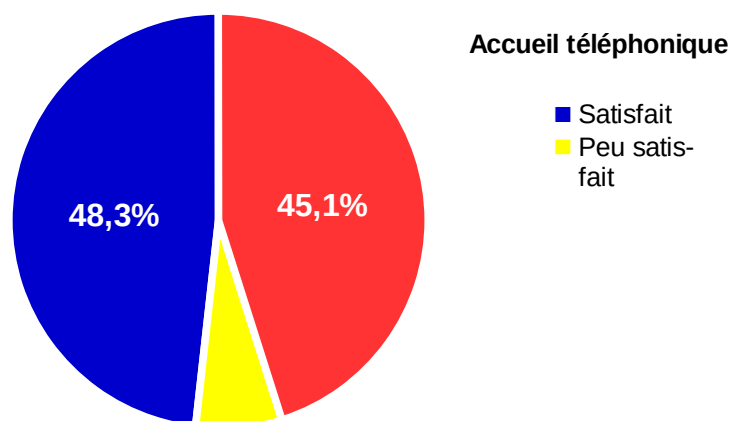
Cible 2020 : maintenir la cible à 75 %.

Cible à
75 %



Accueil téléphonique

Engagement n°10 : Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente



Analyse : Les usagers sont partagés concernant l'accueil téléphonique. Le standard de la préfecture et la sous-préfecture est mutualisé. Lorsque l'utilisateur appelle, il est mis en relation avec le serveur vocal interactif.

Le panel n'est pas représentatif. En effet, lors de l'enquête 18 % des personnes interrogées indiquent avoir contacté la préfecture ou la sous-préfecture par téléphone. Parmi ces 18 % de personnes interrogées, 1/2 n'est pas satisfaite de l'accueil téléphonique.

Une enquête téléphonique mystère sera réalisée dans le courant du mois d'octobre, afin de compléter ce résultat. Toutefois, les résultats des enquêtes mystère effectuées en juin 2019 par une autre préfecture et en interne montrent des résultats différents et globalement plus positifs :

- courtoisie : 100 % pour les deux enquêtes
- prise en charge : 100 % pour les deux enquêtes
- orientation : 50 % enquête en interne et 57,14 % enquête externe

Cible à 75 %

Actions menées :

Le SVI a été révisé en profondeur en 2019 en lien avec le bureau des relations avec les usagers et le standard, pour faciliter l'obtention rapide des informations recherchées par l'utilisateur.

Les agents du standard ont suivi la formation accueil du public difficile.

Le tableau de renseignements de 1^{er} niveau a été actualisé et complété pour répondre au mieux aux demandes les plus fréquentes des usagers du standard. Il est mis à jour régulièrement.

Action à mener :

Actualiser le guide de l'accueil téléphonique

Formation à l'accessibilité et à l'accueil des personnes en situation de handicap

Élaboration et diffusion mensuelle du taux d'appels aboutis par site et au standard pour détecter d'éventuel(s) défaut(s) dans l'accueil téléphonique

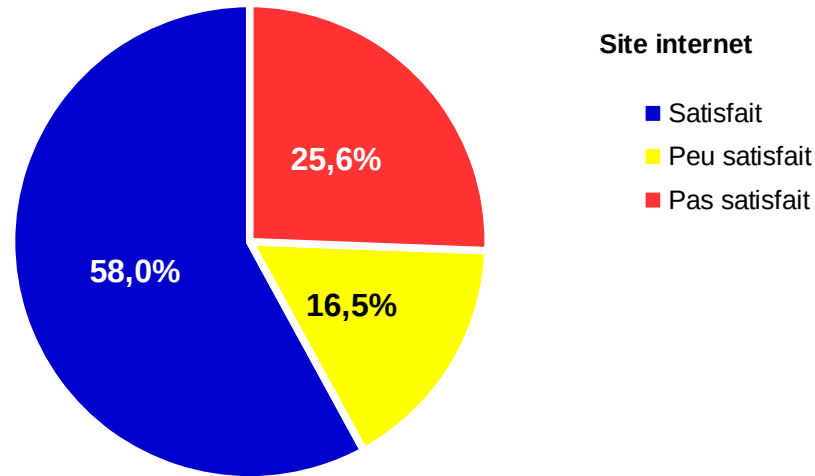
Élaboration trimestrielle du top-ten du taux des appels non aboutis par site, pour la mise en place d'actions correctrices

Cible 2020 : maintenue à 75 %.

Site internet

Engagement n°11 : Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet

Cible à
75 %



Analyse : Le panel n'est pas représentatif. En effet, lors de l'enquête, 45 % des personnes interrogées indiquent avoir consulté le site Internet. Parmi ces 45 % de personnes interrogées, 58 % d'entre elles sont satisfaites du site Internet. A noter que les modifications sur le site internet ont été mises en attente du nouvel IDE (Internet départemental de l'État) prévu début 2019. Ce projet a pour objectif d'harmoniser les sites internet des services de l'État et leur arborescence sur l'ensemble du territoire français. Ce projet ayant pris du retard, des mises à jour ont été effectuées pour répondre aux attentes des usagers. Cela peut expliquer en partie l'insatisfaction partielle des usagers ayant consulté le site Internet.

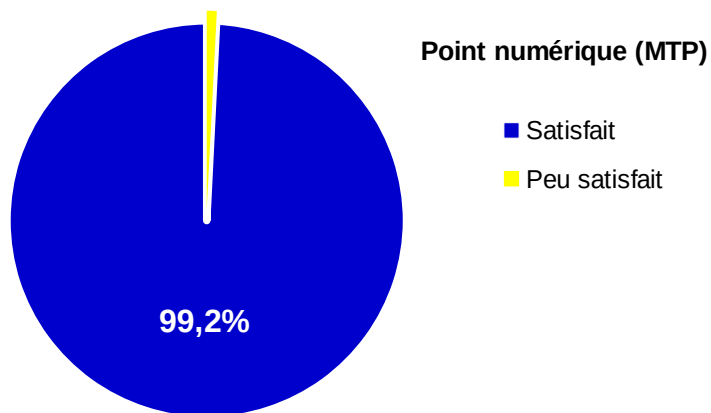
Actions menées : Deux ans après la mise en œuvre du plan préfectures nouvelle génération, un important travail de mise à jour et de simplification du contenu du site Internet a été réalisé. Par ailleurs, des foires aux questions locales ont été créées pour répondre aux questions fréquentes des usagers. Un travail sur la mise à jour des informations locales du co-marquage a été réalisé.

Action à mener : il serait intéressant d'effectuer une enquête dédiée aux utilisateurs du site Internet en début d'année prochaine.

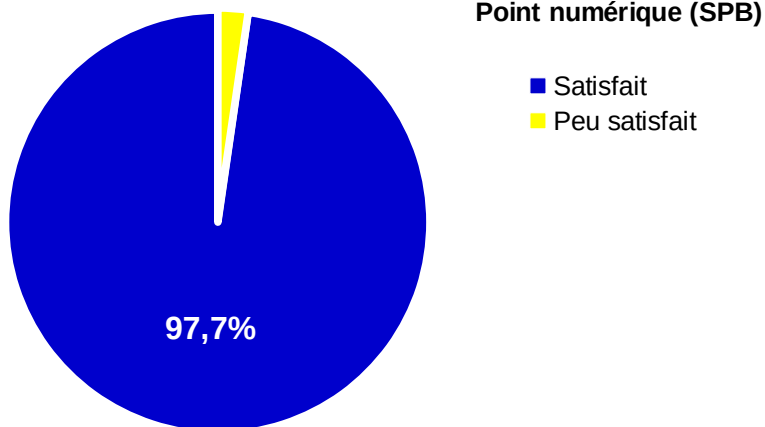
Cible 2020 : maintenue à 75 %.

Engagement n°15 : Si vous n’avez pas accès à internet pour réaliser vos démarches nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé

Ce sont les résultats de l’enquête dédiée qui sont analysés.



Cible à 85 %



Site Montpellier

Analyse : Le point numérique continue à présenter des résultats très satisfaisants. L’accueil se fait sans rdv. Les usagers sont satisfaits du délai d’attente.

Action menée : Mise en place du registre des usagers connectés au PAN. Formation e-learning de médiateur numérique suivie par les médiateurs.

Cible 2020 : maintenue à 90 %.

Site Béziers

Analyse : Le point numérique composé de 3 postes continue à présenter des résultats très satisfaisants. L’accueil se fait sans rdv, uniquement le matin aux heures d’ouverture de la sous-préfecture

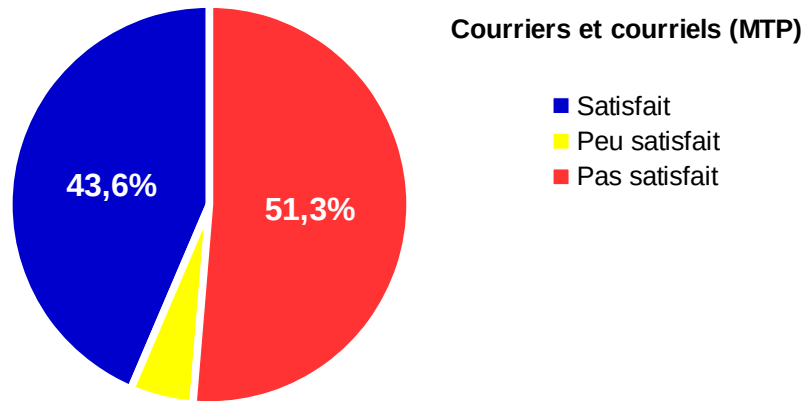
Action menée :

- un des postes du PAN est accessible aux PMR et identifié comme tel,
- Le registre du PAN a été ouvert.

Cible 2020 : cible à maintenir à 90 % minimum.

Courriers et courriels

Engagement n°16 : Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets



Site Montpellier

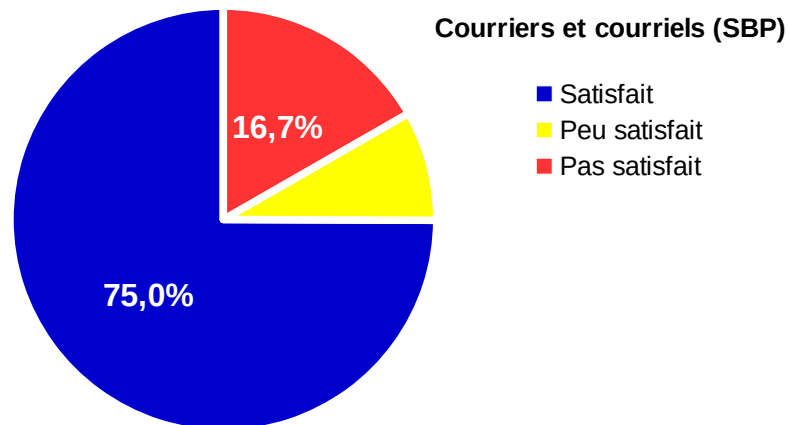
Analyse : 24,7 % des personnes interrogées ont déclarés avoir envoyé un courriel et 13,3 % un courrier. Globalement, la satisfaction est moyenne. Lors des enquêtes mystère concernant l’item courriel, menées en juin 2019 par une autre préfecture et en interne, le respect du délai se situait à 65 % et concernant la clarté 73,5 %.

Actions menées : Mise en place des tableaux de bord Qual-e-pref par service et par mois et d’un accusé réception systématique sur toutes les boîtes aux lettres fonctionnelles.

Action à mener : réduire les délais de réponse et améliorer la clarté des réponses en renforçant le suivi des indicateurs Qual-e-pref et sensibiliser à nouveau les équipes sur la gestion des courriels et les réponses faites.

Cible 2020 : maintenue à 75 %

Site Béziers



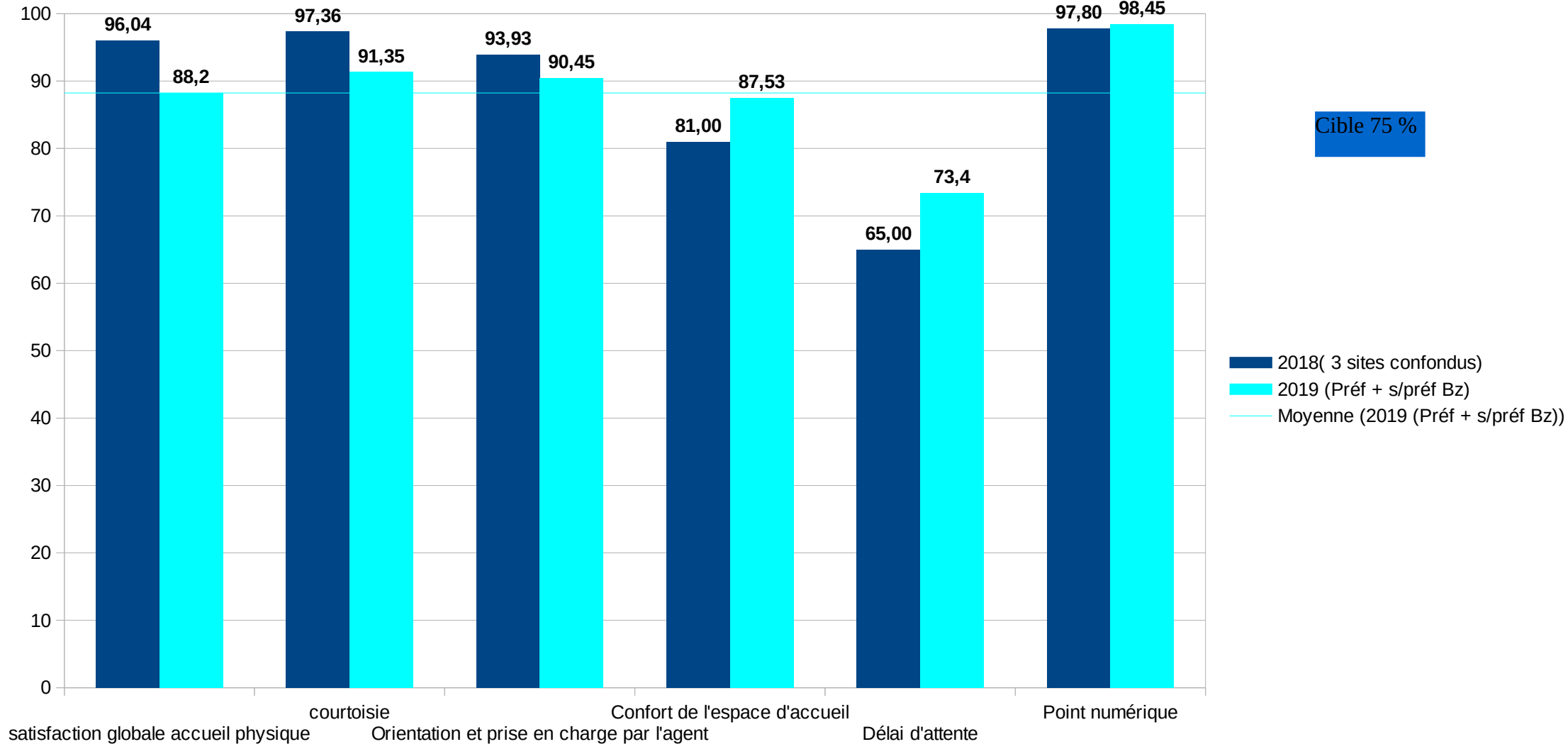
Analyse : 75 % des usagers sont satisfaits en matière de courriers et courriels. L’échantillonnage est faible : 3 usagers ont signalé avoir envoyé un courriel et 12 usagers un courrier dans les 12 mois.

Action à mener : veiller à la qualité et au délai des réponses notamment par courriels. Pour les demandes d’information générale, sensibiliser les agents au respect des délais des réponses et à leur qualité.

Cible 2020 : à maintenir à 75 %

Cible à
75 %

Satisfaction globale: 2018 vs 2019



CONCLUSION

D'une manière générale, la cible de 75 % concernant la satisfaction globale de nos usagers est atteinte, à l'exception du délai d'attente. Toutefois, le taux de satisfaction relatif au délai d'attente s'est amélioré par rapport à 2018.

Pour mémoire, l'enquête de satisfaction de 2019 a été réalisée sur chaque site pour affiner la satisfaction des usagers. A noter également que le panel d'usagers de 2018 était principalement constitué d'usagers de l'accueil général, beaucoup moins sous tension que l'accueil des étrangers. De ce fait, le taux de satisfaction globale a effectivement baissé de 10 points par rapport à 2018. Cependant, il est plus représentatif du ressenti des usagers reçus en préfecture.

Les points d'attention pour l'année 2020

- réduire les délais de réponse aux courriers/courriels et améliorer la clarté des réponses.
- organisation de la formation à l'accueil des personnes en situation des personnes handicapées
- amélioration continue des informations mises en ligne sur le site internet

La prochaine enquête de satisfaction aura lieu dans le courant de l'année 2020.