



**PRÉFET  
DE L'HÉRAULT**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



**2021**



## Analyse de l'enquête de satisfaction 2021



## CONTEXTE

L'année 2021 a été marquée par la préparation d'un audit par l'organisme indépendant SOCOTEC, dans le cadre du suivi du label Qualité obtenu en 2019 par la Préfecture de l'Hérault et la Sous-préfecture de Béziers. Le label est maintenu jusqu'au 18 décembre 2022, date à laquelle il devra être renouvelé.

L'enquête annuelle de satisfaction a été réalisée aux mois d'octobre et de novembre 2021. Pour ce faire, 5 questionnaires courts et adaptés ont été proposés aux usagers, de manière à obtenir un panel représentatif des usagers, correspondant au flux et aux différentes démarches :

- 1 questionnaire sur l'accueil physique pour chaque site (Montpellier 347 participants et Béziers 77 participants),
- 1 questionnaire concernant les points d'accueil numériques pour chaque site (Montpellier 16 participants et Béziers 8 participants),
- 1 questionnaire concernant les courriers/courriels pour chaque site (Montpellier 44 participants et Béziers 12 participants),
- 1 questionnaire concernant les appels téléphoniques (50 participants),
- 1 questionnaire concernant le site Internet (81 participants).

Le panel des usagers a intégré l'ensemble des publics reçus en préfecture et sous-préfecture. Il comprend notamment les usagers du point d'accueil numérique, le service des étrangers, les postulants à la nationalité française, les usagers de la direction des relations avec les collectivités locales.

Les usagers ont été invités à participer à l'enquête à l'issue de leur démarche. Les usagers ayant envoyé un courrier ou un courriel ont été sollicités par ce même mode, pour répondre au questionnaire. Concernant l'enquête relative au site Internet, une communication a été effectuée sur les réseaux sociaux. La promotion de l'enquête annuelle a été insérée en première page du site Internet et en affichage dans les halls d'accueil, ainsi que des flyers.

**Le document suivant propose l'analyse des 5 questionnaires, reprenant ainsi tous les items attendus dans le référentiel Qual-e-pref. La préfecture de l'Hérault s'est fixée une cible de 85 % d'usagers satisfaits, à l'exception des points numériques (95 %).**

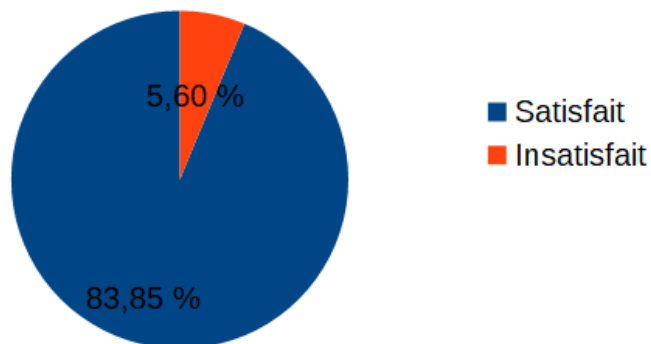
Pour cette analyse, la part des usagers satisfaits correspond à l'addition des personnes plutôt satisfaites et satisfaites, et les usagers insatisfaits à la somme des plutôt insatisfaits et pas du tout satisfaits.

## L'accueil physique

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

Site Montpellier

#### Accueil attentif et courtois



**Analyse** : le résultat est quasiment à la cible fixée à 85 %. 84 % des usagers sont satisfaits. 80 % des personnes à mobilité réduite sont satisfaites des modalités d'accueil spécifiques mises en place.

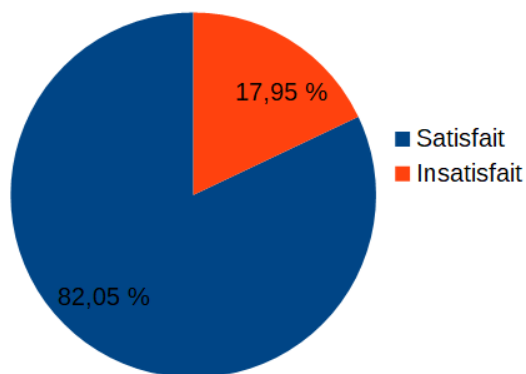
**Action menées** : formation accueil du public en situation de handicap en janvier 2021 – révision de la fiche de procédure d'accueil des personnes en situation de handicap et vulnérables, en raison des modalités d'accueil modifiées pour respecter les mesures barrières.

**Action à mener** : formation à l'accueil physique en 2022

**Cible 2022** : maintien de la cible à 85 %

Site Béziers

#### Accueil attentif et courtois



**Analyse** : le résultat est quasiment à la cible fixée à 85 %. En effet, 82 % des usagers sont satisfaits. 66,7% des personnes à mobilité réduite sont satisfaites des modalités d'accueil spécifiques mises en place.

**Action menée** : formation accueil du public en situation de handicap en janvier 2021

**Action à mener** : formation à l'accueil physique des 2 agents d'accueil

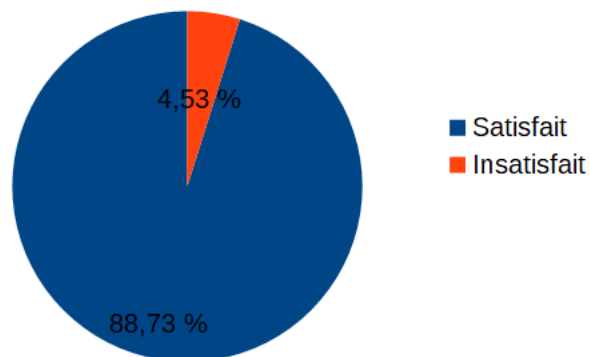
**Cible 2022** : maintien de la cible à 85 %

Cible à  
85 %

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

### Site Montpellier

#### Orientation et prise en charge



**Analyse** : 88,7 % d'usagers satisfaits, soit 3 points au-dessus de la cible fixée à 85 %

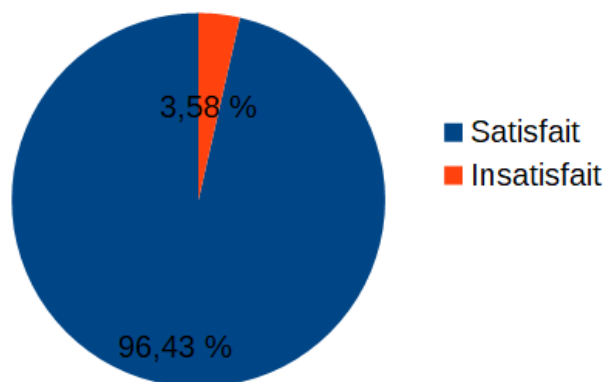
**Actions menées** : signalétique et voie de circulation refaites au printemps 2021, 2 agents à l'accueil général et 2 services civiques pour la délivrance de titres de séjour étrangers.

**Action à mener** : poursuite des travaux dans le hall d'accueil (dont les toilettes publiques), sous réserve d'obtention des crédits

**Cible 2022** : 88 %

### Site Béziers

#### Orientation et prise en charge



**Analyse** : 96,4 % des usagers sont satisfaits. La cible est dépassée de 11 points.

**Actions menées** : 1 agent d'accueil prend en charge et oriente les usagers dès leur entrée dans les locaux

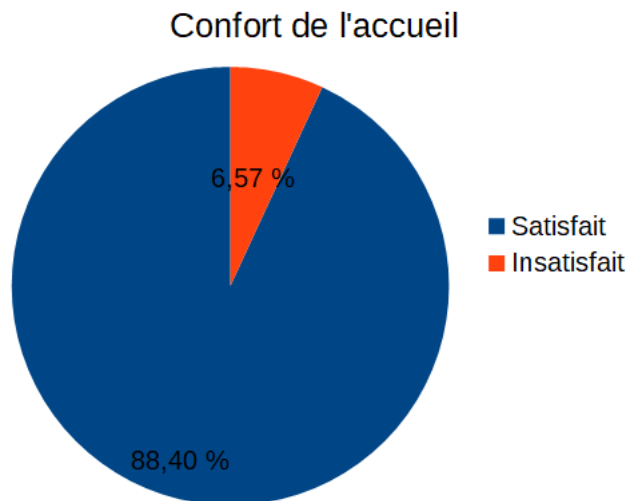
**Action à mener** : demande de crédits pour réaménager le hall

**Cible 2022** : 95 %

Cible à 85 %

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

### Site Montpellier



**Analyse** : 88,4 % d'utilisateurs satisfaits, soit 3 points au-dessus de la cible fixée à 85 %

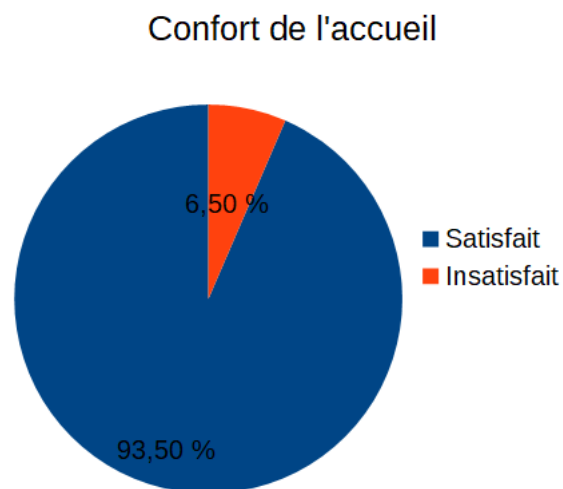
**Actions menées** : travaux dans le hall, création de nouveaux guichets, renforcement de la confidentialité, aménagement du PAN E-MERAUDE pour accompagner les demandeurs de titres étrangers dématérialisés

**Action à mener** : poursuite des travaux dans le hall d'accueil (aménagement et confidentialité des bureaux dédiés aux entretiens de naturalisation), sous réserve d'obtention des crédits

**Cible 2022** : 88 %

Cible à  
85 %

### Site Béziers



**Analyse** : 93,5 % d'utilisateurs satisfaits, soit 8,5 points au-dessus de la cible fixée à 85 %. Ce résultat est très satisfaisant.

**Actions menées** : aménagement du PAN E-MERAUDE

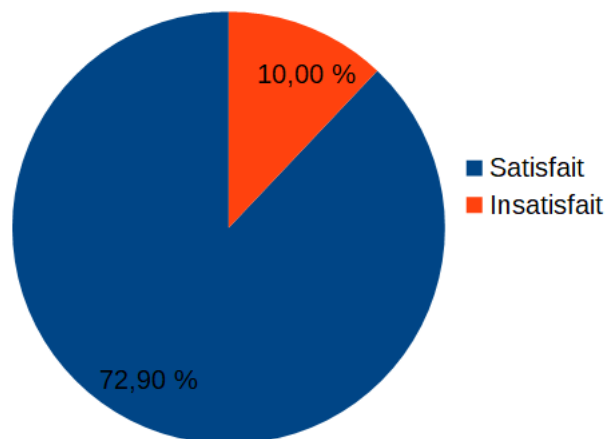
**Action à mener** : demande de crédits pour réaménager le hall

**Cible 2021** : 90 %

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

### Site Montpellier

Délai d'attente



Cible à  
80 %

**Analyse** : 73 % des usagers se déclarent satisfaits. C'est en dessous de la cible fixée à 80 %. Ce résultat est étonnant au regard de l'accueil sur rendez-vous qui est privilégié.

Les guichets connaissent exceptionnellement des retards. Ceux-ci sont principalement liés aux retards des usagers, erreur de guichets de rendez-vous et incomplétude de dossiers. Les usagers ont peut-être pris en compte leur temps d'attente à l'extérieur, en cas d'arrivée anticipée.

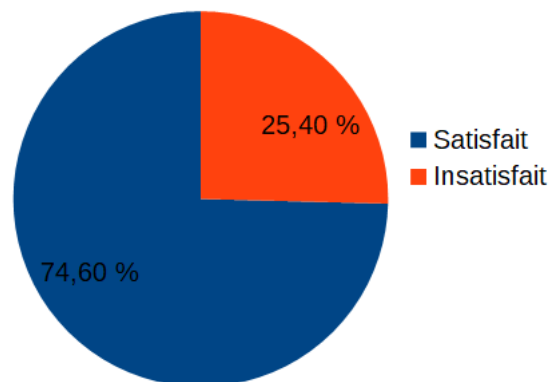
**Action menée** : communication sur la prise de rendez-vous, et mise en ligne d'une démarche pas-à-pas pour les usagers avec la liste des pièces justificatives par rapport au titre de séjour demandé

**Action en cours** : amélioration du site web avec un guide plus personnalisé pour déterminer la démarche à choisir et les pièces justificatives

**Cible 2022** : maintien 80 %

### Site Béziers

Délai d'attente



**Analyse** : 74 % des usagers sont satisfaits. Le résultat est en dessous de la cible fixée à 80 %. Ce résultat est étonnant au regard de l'accueil sur rendez-vous qui est privilégié. Les usagers ont peut-être pris en compte leur temps d'attente à l'extérieur, en cas d'arrivée anticipée.

**Action menée** : en lien avec la préfecture, mise en ligne d'une démarche pas-à-pas pour les usagers avec la liste des pièces justificatives par rapport au titre de séjour demandé

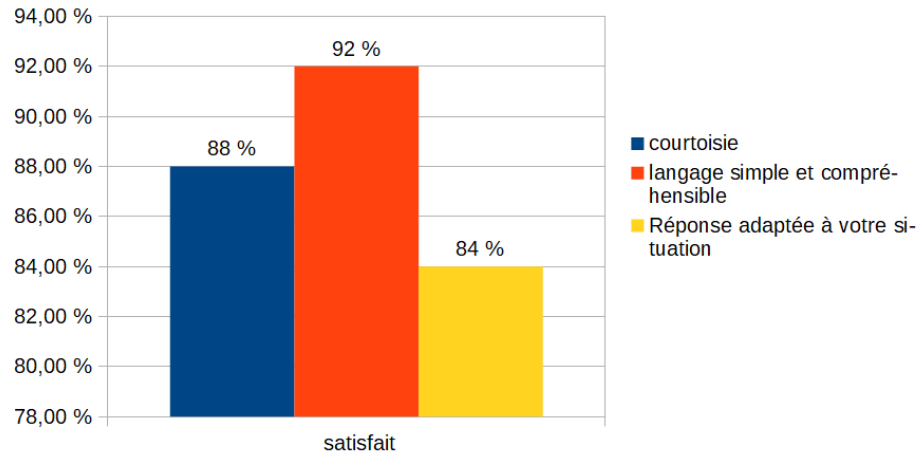
**Action en cours** : en lien avec la préfecture amélioration du site web avec un guide plus personnalisé pour déterminer la démarche à choisir et les pièces justificatives

**Cible 2022** : maintien 80 %

# Accueil téléphonique

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

Niveau de satisfaction par rapport à l'accueil téléphonique ?

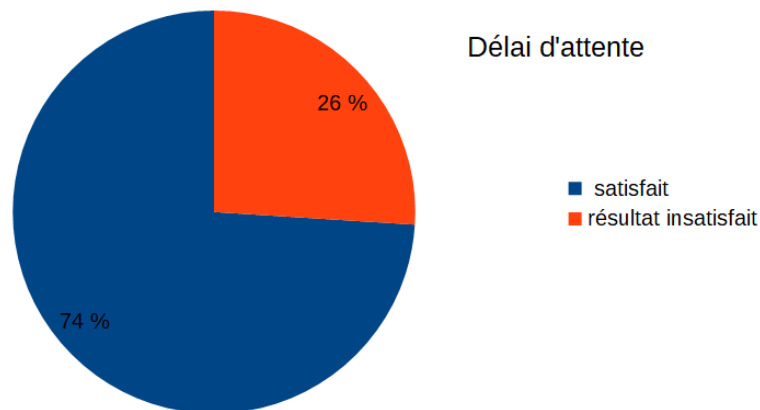


Cible à 80 %

- **Analyse** : 88 % des usagers sont satisfaits de l'accueil téléphonique, soit une progression de 3 points par rapport à l'année 2020. Ce résultat dépasse la cible fixée à 80 %.
- Les résultats dans le détail :
  - courtoisie : 88 % (91,5 % en 2020)
  - langage simple et compréhensible : 92 % (80,5 % en 2020)
  - réponse adaptée : 84 % (85,1 % en 2020)

On note une légère baisse sur la satisfaction relative à la courtoisie et la réponse adaptée à la situation de l'utilisateur. En revanche, nette amélioration concernant la clarté du langage + 11,5 points.

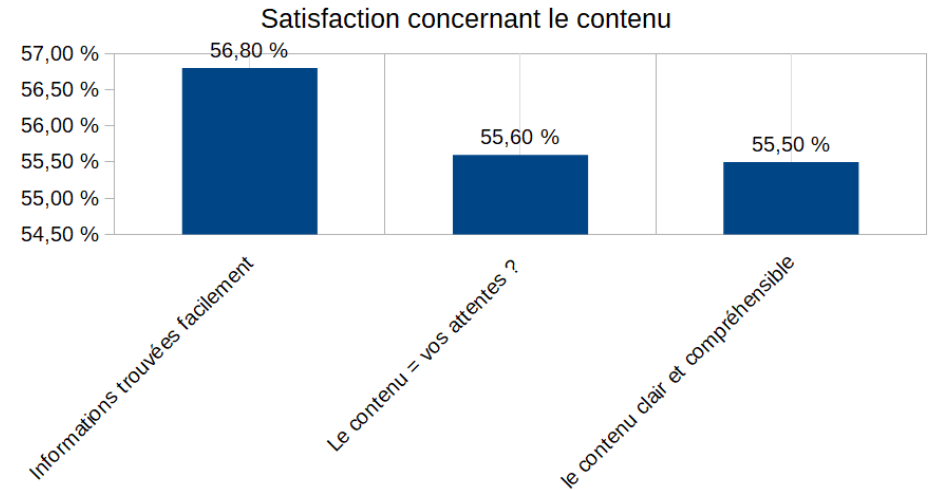
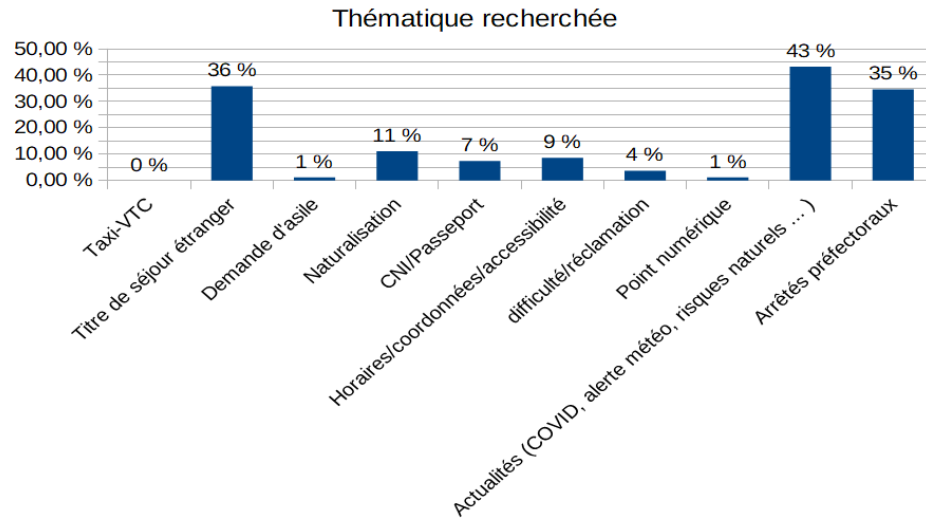
Délai d'attente



- **Analyse** : le résultat est en dessous de la cible concernant le délai d'attente. 74 % des usagers sont satisfaits. À certaines heures ouvrées, il y a une forte affluence au standard, dont la mission est d'apporter un premier niveau de renseignement.
- **Action menée** : renfort de l'équipe du standard par le biais d'une externalisation pour assurer la continuité des liaisons gouvernementales
- **Action à poursuivre** : formation spécifique à l'accueil téléphonique  
**Cible 2022** : 88 % pour l'accueil téléphonique  
**Cible 2022** : 80 % pour le délai d'attente

- **Site internet**

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



Cible à  
75 %

Le panel d'utilisateurs ayant répondu à l'enquête s'élève à 81 personnes (13 personnes l'année dernière). Il s'agit principalement de particuliers (87,7%). Les publications sur les réseaux sociaux ont été porteuses. 3 thématiques ressortent de la consultation : les actualités, les arrêtés préfectoraux et les titres de séjour étrangers.

La satisfaction globale est plutôt moyenne : elle s'élève à 56 %, soit 19 points en dessous de la cible. Une progression de 24,4 points est toutefois à noter par rapport aux résultats de l'année dernière.

Face à la généralisation de la dématérialisation des démarches, 54,3 % des utilisateurs déclarent avoir besoin d'un accompagnement, ce qui correspond à la moyenne exprimée par les utilisateurs de la préfecture et de la sous-préfecture, dans le questionnaire relatif à l'accueil physique. Le besoin d'accompagnement apparaît plus prégnant dans l'arrondissement de Béziers (76,3%).

### Actions menées :

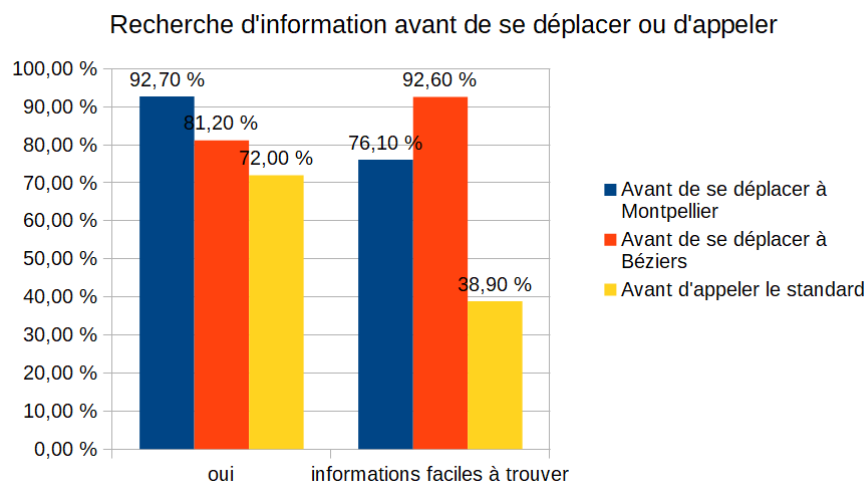
- création d'un pas-à-pas dans la rubrique démarches administratives « titres étrangers » pour guider les utilisateurs dans ses démarches et notamment pour compléter son dossier
- révision générale des pages Internet, refonte de la page horaires et coordonnées

**Action à mener :** réunion de l'ensemble des contributeurs pour engager une révision générale du site Internet – attente refonte du site Internet menée par le Ministère de l'Intérieur, notamment pour la compatibilité avec les smartphones, tablettes et phablettes (prise de rendez-vous).

**Cible 2022 :** maintien à 75 %



## Recherche d'informations avant de se déplacer ou téléphoner

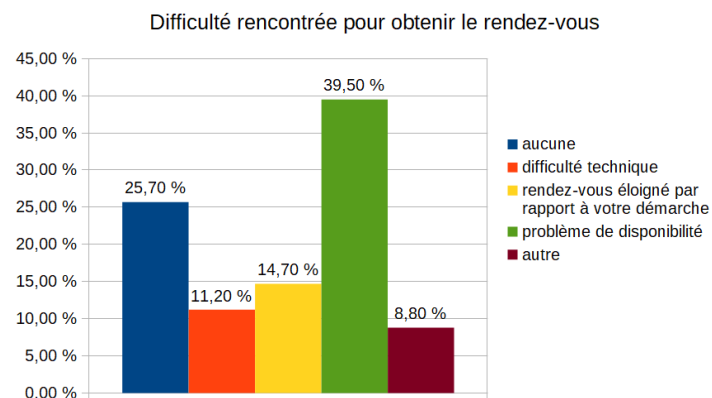


En moyenne, 81,6 % des usagers recherchent des informations avant de prendre contact avec la préfecture ou les sous-préfectures. 69 % ont trouvé facilement les informations recherchées.

La satisfaction est très contrastée, selon la localisation des usagers et s'ils recherchent des informations avant de se déplacer ou d'appeler le standard. Pour ces derniers la satisfaction est faible. Elle s'élève à 38,9 %.

Pour les utilisateurs d'Internet et des réseaux sociaux, la satisfaction est moyenne. Elle s'élève à 56,80 %

## Satisfaction concernant le délai d'obtention d'un rendez-vous



### Site Montpellier

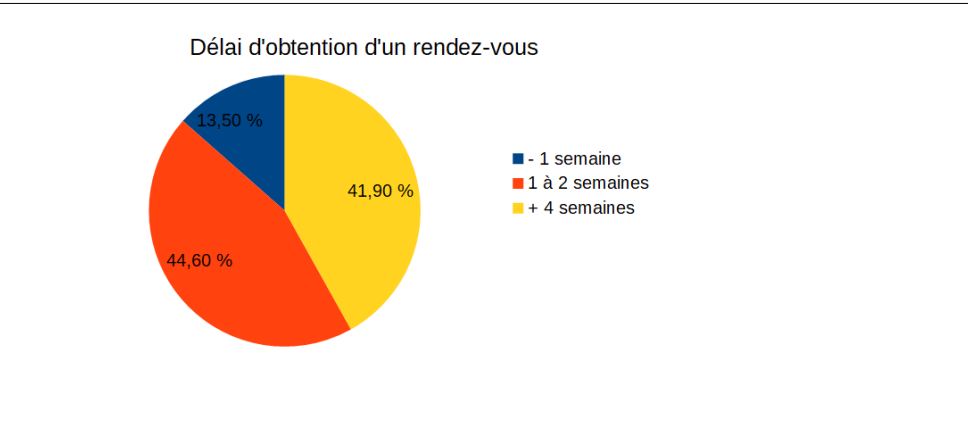
55,4 % des usagers déclarent avoir obtenu un rendez-vous dans un délai de + de 4 semaines. 62 % sont insatisfaits par rapport à ce délai.

Le problème rencontré le plus fréquent concerne le manque de disponibilité de rendez-vous et la difficulté pour l'obtenir. La pression sur les rendez-vous devrait diminuer avec la généralisation de la dématérialisation des demandes de titres étrangers et la fin de demandes liées au Brexit (4 400 demandes en 2021).

Dans le cadre de la dématérialisation des titres étrangers, qui va se généraliser en 2022, un module de rendez-vous sera mis en place sur l'ensemble du territoire.

**Actions menées :**  
 Un travail est mené depuis janvier 2021 pour augmenter le nombre de rendez-vous proposés aux usagers et réduire les délais d'instruction.

**Action en cours :** opération remise de titres la semaine début décembre 2021

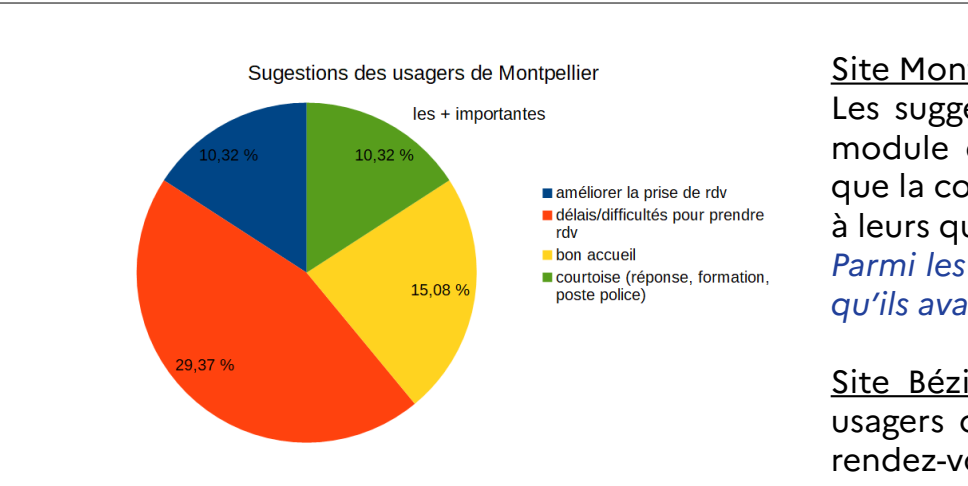


**Site Béziers**

Les usagers déclarent avoir obtenu un rendez-vous dans un délai plus court à Béziers : 44,6 % entre 1 et 2 semaines, et 41,9 % en + de 4 semaines. Le résultat est plus mitigé.

74,6 % se déclarent satisfaits du délai et 75,30 % ont facilement obtenu un rendez-vous.

**Suggestions des usagers**



**Site Montpellier :**  
 Les suggestions faites par 66 % usagers ayant répondu : améliorer le module de rendez-vous, augmenter le nombre de rendez-vous, ainsi que la courtoisie, aux guichets et à l'extérieur, demandent des réponses à leurs questions.  
*Parmi les suggestions faites, 15 % des usagers ont choisi de nous préciser qu'ils avaient reçu un bon accueil.*

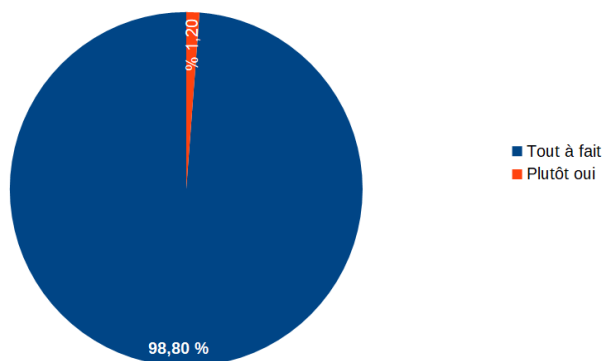
**Site Béziers :** seulement 4 usagers ont répondu à cette question. 2 usagers ont eu un bon accueil. 2 suggestions : améliorer la prise de rendez-vous et l'accueil téléphonique.

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, réalisée du 8 au 29 novembre qui sont analysés (sur chaque site).

Cible à 95 %

Niveau de satisfaction globale



#### Site Montpellier

**Analyse** : 98,8 % des usagers sont globalement très satisfaits de l'accueil au point numérique. La cible fixée à 95 % est dépassée. 81,2 % des utilisateurs ont vu leur démarche finalisée à l'issue de leur rendez-vous.

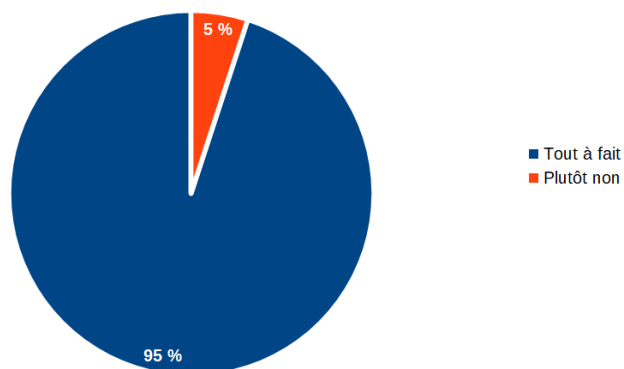
**Action menée** : formation des médiateurs numériques et capitalisation des connaissances

**Dématérialisation des démarches et accompagnement** : 42,3 % déclarent avoir besoin d'un accompagnement. Un point numérique a été mis en place pour les demandes de titres étrangers dématérialisées. Réception des usagers au cas par cas.

**Cible 2022** : 95 %

#### Site Béziers

Niveau de satisfaction globale



**Analyse** : 95 % des usagers sont globalement très satisfaits de l'accueil au point numérique. La cible fixée à 95 % est atteinte. 62,5% des utilisateurs ont vu leur démarche finalisée à l'issue de leur rendez-vous.

**Action menée** : compagnonnage avec agent d'accueil expérimenté et mise en place de fiches de procédures

**Dématérialisation des démarches et accompagnement** : 76,3% déclarent avoir besoin d'un accompagnement.

**Cible 2022** : maintien à 95 %

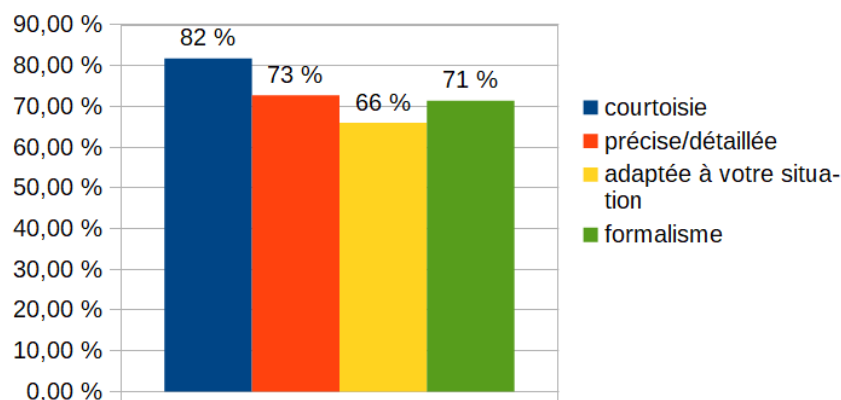
## Courriers et courriels

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

Cette année, une enquête spécifique a été réalisée auprès des usagers envoyant des courriels et des courriers à la Préfecture de l'Hérault et la Sous-préfecture de Béziers, pour connaître leur niveau de satisfaction. À partir d'un échantillon recueilli auprès des services, les usagers ont été invités à répondre au questionnaire par mail ou par courrier.

#### Site Montpellier :

Satisfaction globale



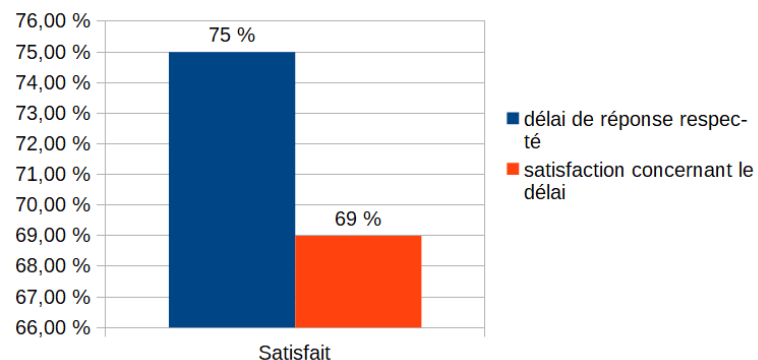
**Analyse** : globalement, 72,98 % d'usagers sont satisfaits concernant les réponses aux courriers/courriels, soit légèrement en dessous de la cible. On note une baisse de 9 points par rapport à l'année dernière. Toutefois, en 2020, seules des enquêtes mystères avaient été réalisées. Cette année, un effort a été fait sur le panel (nombre et diversité des services).

Concernant le taux de réponse dans les délais (5 jours pour les courriels et 10 jours pour les courriers), le résultat reste positif au regard du panel plus représentatif.

75 % les usagers interrogés déclarent avoir reçu une réponse dans le délai. Pour autant, la satisfaction n'atteint que 69 % concernant le délai de réponse.

Cible à  
75 %

Satisfaction concernant le délai de réponse



#### Action menée :

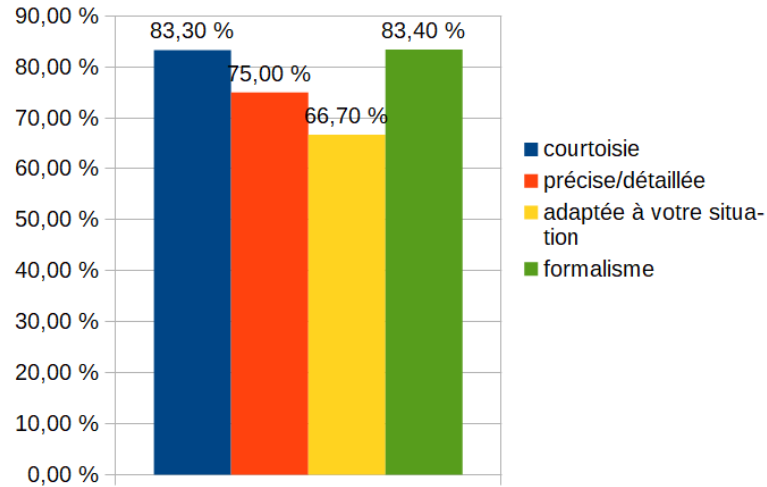
- suivi mensuel des indicateurs, réalisation d'enquêtes mystère, vérification du formalisme à respecter, et existence de l'accusé réception

**Projet en cours** : utilisation de l'intelligence artificielle pour faciliter la gestion de la boîte aux lettres fonctionnelle du service de l'admission au séjour

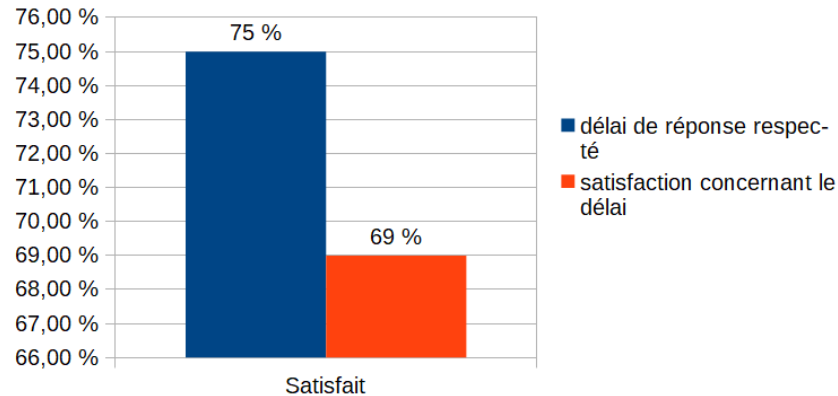
**Cible 2022 Montpellier** : maintien à 75 %

Cible à  
75 %

Satisfaction concernant la réponse



Satisfaction concernant le délai de réponse



### Site Béziers

**Analyse :** la satisfaction globale s'élève à **77,10 %**. Il y a une progression de 12 points par rapport à l'année 2020 (résultats obtenus lors des enquêtes mystères).

A noter que tous les usagers interrogés ont reçu une réponse dans le délai (5 jours pour les courriels et 10 jours pour les courriers). Pour autant, les utilisateurs sont satisfaits à 70 % seulement.

Cela montre une évolution dans la relation avec les usagers. Ceux-ci attendent des services une forte réactivité. À défaut, les messages peuvent être réitérés et engendrer un afflux de message.

#### **Action menée :**

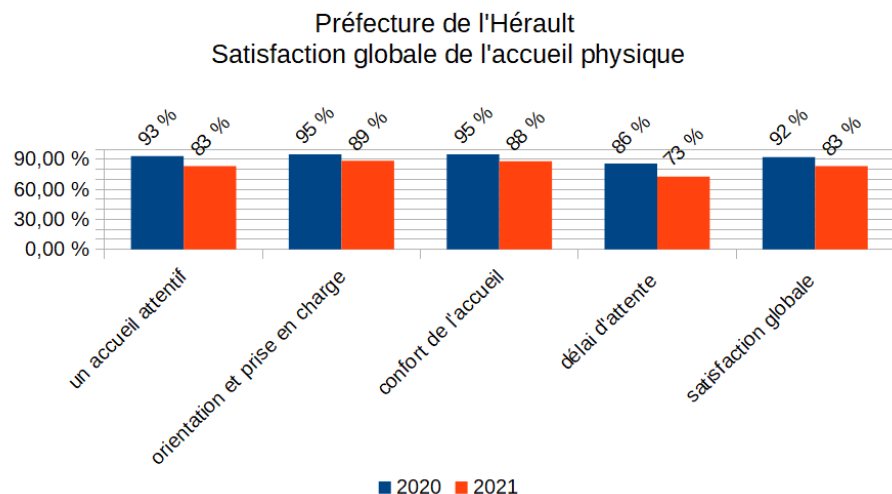
- L'enquête a été réalisée auprès des usagers du bureau de la citoyenneté et des titres.

**Cible 2022 Béziers :** 75 %

# SATISFACTION GLOBALE SUR LES 2 SITES

Cible 2021 : 85%

Comparaison 2020 - 2021



## Préfecture de l'Hérault

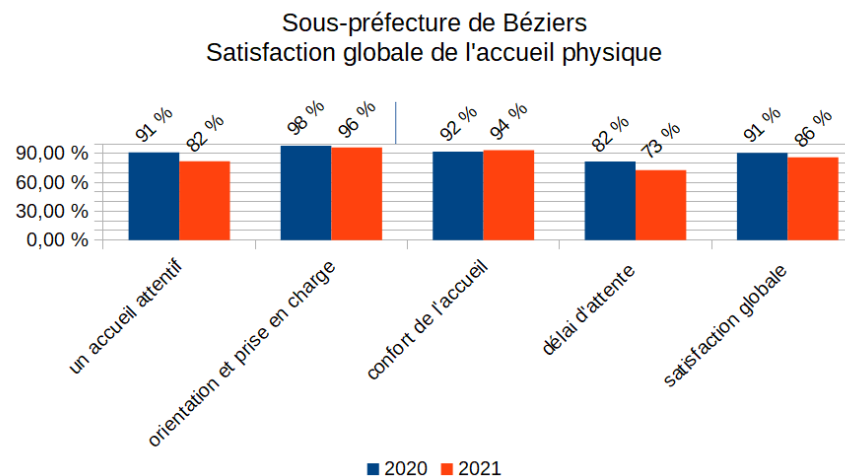
83 % des usagers interrogés se déclarent satisfaits, soit légèrement en dessous de la cible fixe à 85 %. Effectivement, on constate une baisse générale de 9 points. La baisse la plus importante concerne le délai d'attente, ce qui est paradoxal avec l'accueil sur rendez-vous privilégié. Le panel est plus représentatif que l'année dernière. Certains usagers étrangers ont pu exprimer un mécontentement concernant l'obtention des rendez-vous.

**Cible 2022** : maintien à 85 %

## Sous-Préfecture de Béziers

86 % des usagers interrogés se déclarent satisfaits, soit à la cible fixée à 85 %. On note une légère baisse de 5 points. La baisse la plus importante concerne le délai d'attente, ce qui est paradoxal avec l'accueil sur rendez-vous qui est privilégié. L'accueil attentif est également concerné alors que deux agents sont présents à l'accueil général.

**Cible 2022** : maintien à 85 %



## CONCLUSION

La satisfaction globale est en baisse sur les 2 sites : 9 points à la préfecture de l'Hérault et 5 points à la sous-préfecture de Béziers. On peut l'expliquer en partie par un panel plus représentatif, la fin de l'exaltation après le déconfinement de 2020. En 2021, la crise sanitaire a eu un impact sur les capacités d'accueil en lien avec la protection des agents vulnérables ne pouvant effectuer des missions de guichet, ou encore l'absence pour cause de cas contact au sein des familles d'agents.

A noter une attente des usagers plus exigeante vis-à-vis de l'administration. La satisfaction concernant le délai d'attente est en baisse. Pourtant, l'accueil sur rendez-vous est privilégié. L'utilisateur attend plus de réactivité de la part des services. En exemple, on peut relever la satisfaction concernant les courriers/courriels à la sous-préfecture de Béziers. 100% des usagers ont reçu une réponse dans le délai réglementaire (5 jours par courriel et 10 jours par courrier). Seulement 70 % d'entre eux sont satisfaits de ce délai. Il s'agit là d'une évolution sociétale. L'utilisateur est plus exigeant et souhaite une réponse immédiate. Certains usagers ont peut-être exprimé leur mécontentement concernant le délai d'obtention des rendez-vous auprès du bureau de l'admission au séjour. Un travail est mené depuis janvier 2021 pour augmenter le nombre de rendez-vous proposés aux usagers et réduire les délais d'instruction.

La satisfaction aux points numériques est confirmée cette année encore concernant les modalités d'accueil physique et l'efficacité des médiateurs numériques, pour mener à bien les démarches, parfois bloquées. La mise en places des mesures barrières est approuvée à 91 % en moyenne sur les deux sites.

Concernant le site internet des services de l'État dans l'Hérault, la satisfaction est moyenne (56 %). Toutefois, elle progresse de 24 points.

Des progrès restent à réaliser pour améliorer le service rendu aux usagers et les modalités d'accueil. Des formations à l'accueil sont régulièrement organisées à destination des agents d'accueil. Les travaux dans le hall devraient se poursuivre en 2022, avec notamment des guichets adaptés aux point numérique E-meraude, pour accompagner les usagers étrangers dans leur dépôt dématérialisé de titre de séjour, qui va se généraliser en 2022.

***La prochaine enquête de satisfaction aura lieu dans le courant de l'année 2022. Ce sera également l'année de renouvellement du label qualité obtenu en décembre 2019.***