

# ANALYSE DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DE LA PRÉFECTURE DE L'ISÈRE 2023





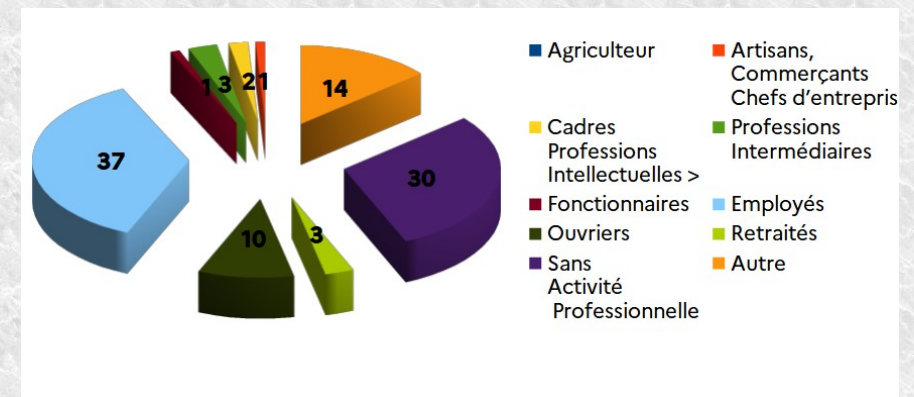
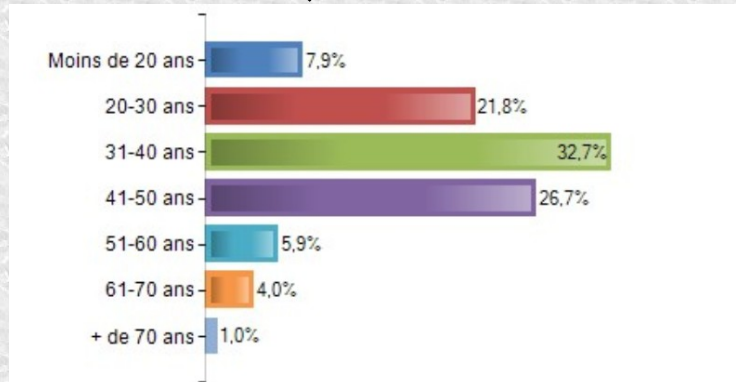
# MÉTHODOLOGIE RETENUE

- Enquête menée du **9 mai au 2 juin 2023** dans le hall de la préfecture et par le biais du site internet.
- Réalisée par 1 stagiaire, Bac pro accueil, de l'accueil général à l'aide d'une tablette mise à disposition par le SGC/SIC.
- **101 usagers ont répondu au questionnaire dont 48 hommes (47,5%) et 53 femmes (52,5%).**
- **1 questionnaire transmis via le site internet de la préfecture**
- Tous les questionnaires ont été exhaustivement renseignés.

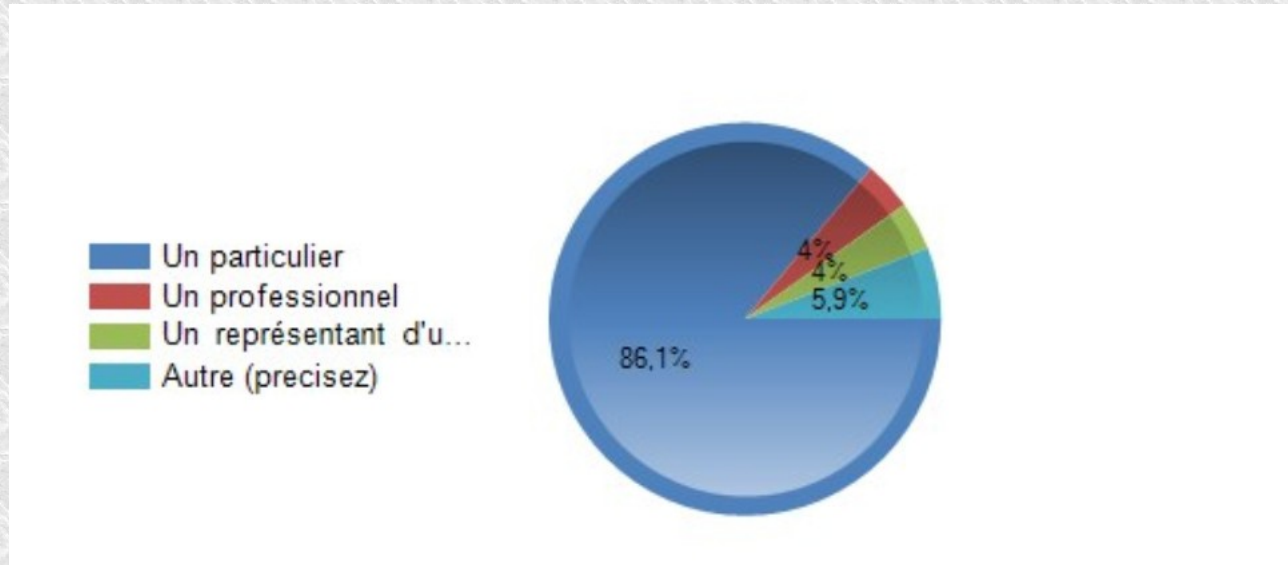


# PROFILS DES USAGERS VENANT A LA PRÉFECTURE

- 47,5 % d'hommes pour 52,5 % de femmes.
- Les usagers qui viennent à la préfecture ont entre moins de 20 ans à plus de 70 ans.
- **Majoritairement, 32,7 % des usagers ont entre 31 et 40 ans, et 26,7 % entre 41/50 ans et 21,8 % entre 20 et 30 ans.**
- Concernant la profession des usagers, ce sont en grande partie des employés (36,6%) et des personnes sans activité professionnelle (12,9 %), puis des ouvriers (9,9%). 43,6 % sont sans activité ou relèvent d'autres catégories (retraités, étudiant, formation...)



# LA MAJORITÉ DES USAGERS SONT DES PARTICULIERS (86,1%)



Sur l'échantillon de 101 individus :

- 87 usagers sont des particuliers,
- 4 sont des professionnels,
- 4 sont représentants d'associations.
- 6 autres

# PRINCIPAUX MOTIFS DE VISITE EN PRÉFECTURE



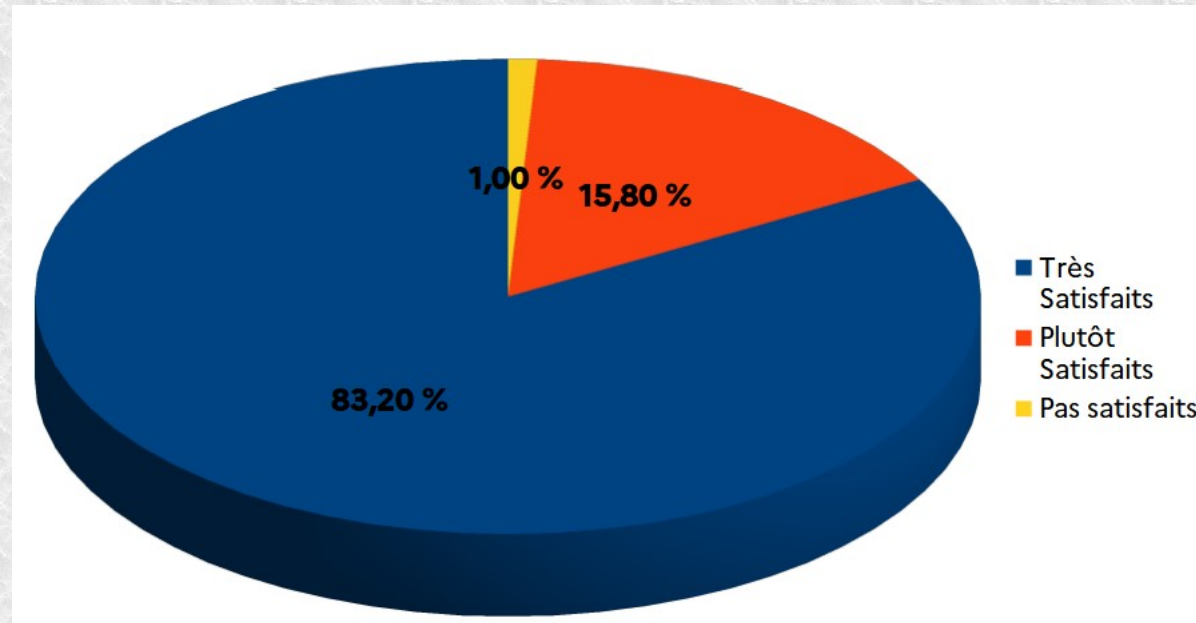
- 71,3 % des usagers se rendent à la préfecture pour des demandes et/ ou des retraits de titres de séjours et 6,9 % pour une DCEM/Titres de circulation et voyage
- 9,9 % pour une demande de naturalisation
- 6,9 % pour une demande d'asile
- 1 % pour des actes relevant des missions de proximité.



# LA LOCALISATION ET L'ACCES A LA PREFECTURE

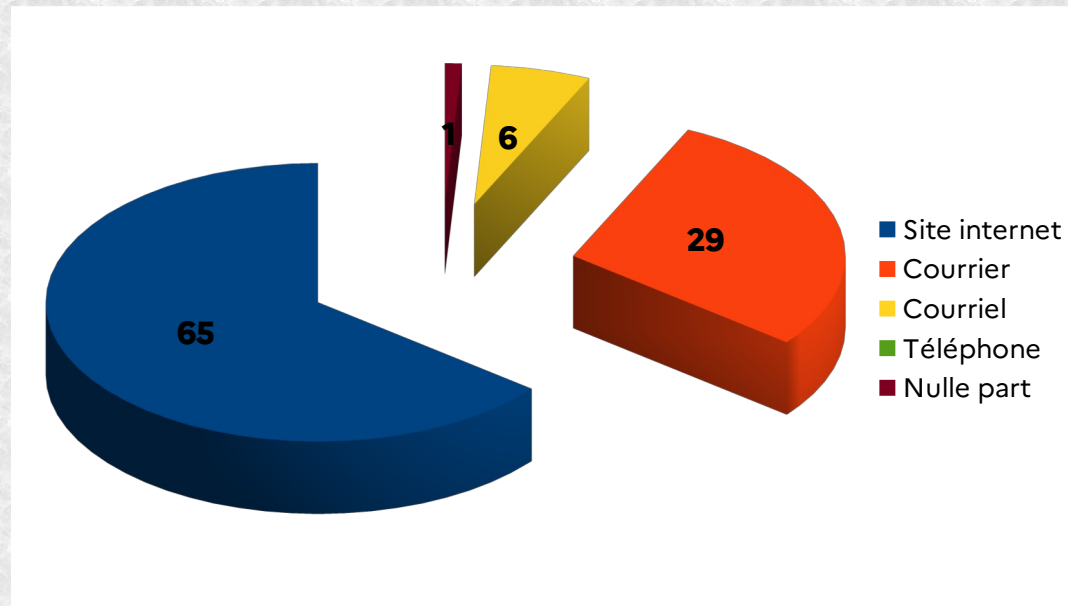
**94,7 %** des usagers ont localisé facilement la préfecture.

- L'accès aux locaux de la Préfecture est jugé très satisfaisant, 83,2 % (84) des usagers et 15,8 % des usagers (16) le jugent satisfaisant contre 1 % (1) de plutôt pas satisfaits



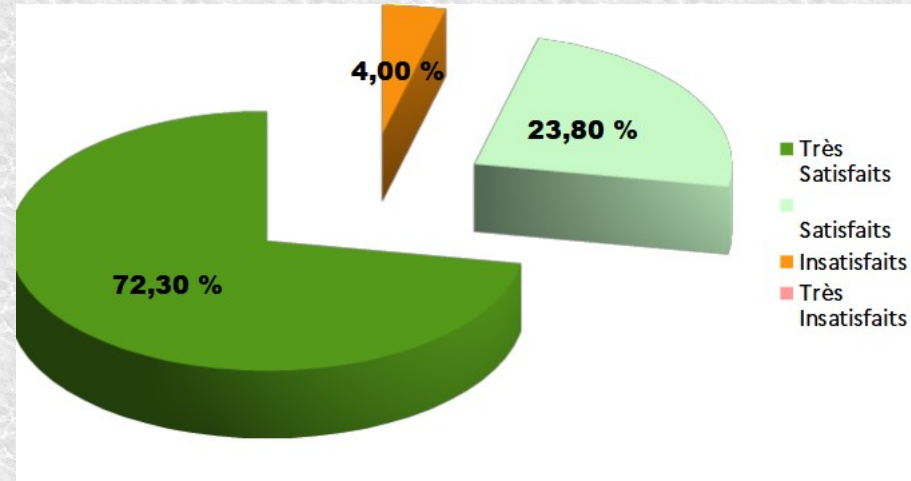
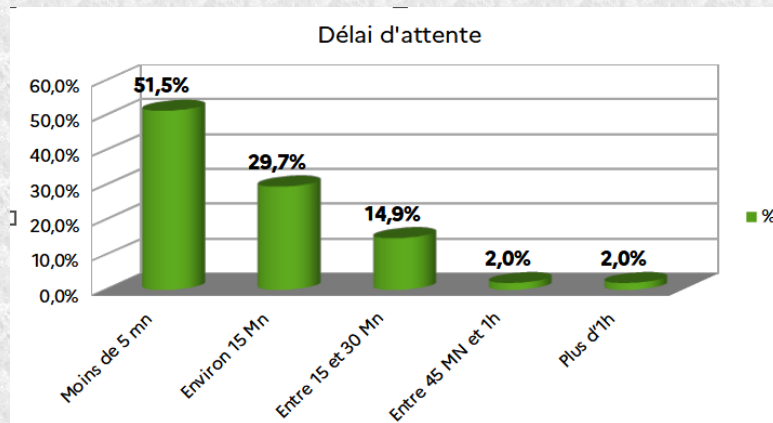
# MODALITÉS D'INFORMATIONS SUR LES CONDITIONS D'ACCUEIL

• Parmi les usagers sondés, 65 % ont **recherché ou sollicité des informations, via le site internet** des services de l'État et 29 %, par courrier, 5,9 % par courriel et 0 % par téléphone





# UNE PRISE EN CHARGE DU SERVICE RAPIDE ET EFFECTIVE



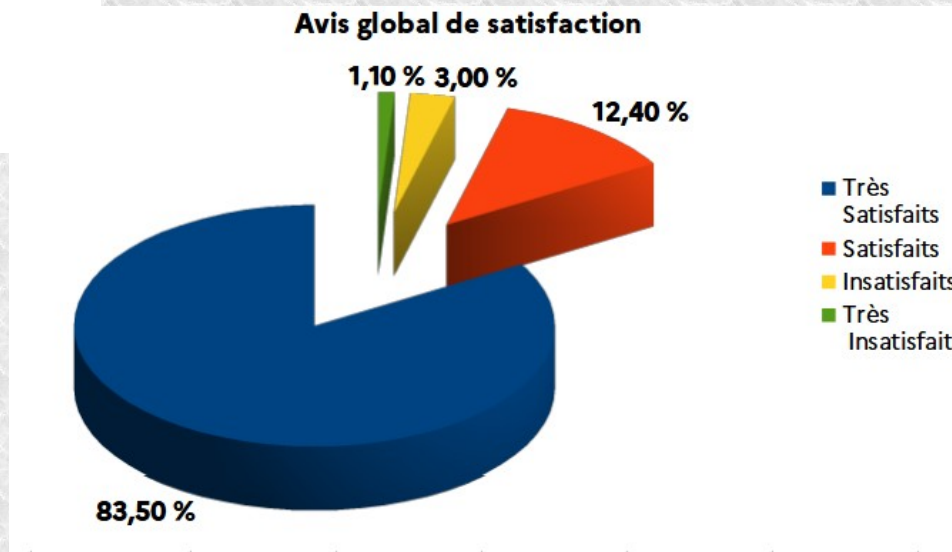
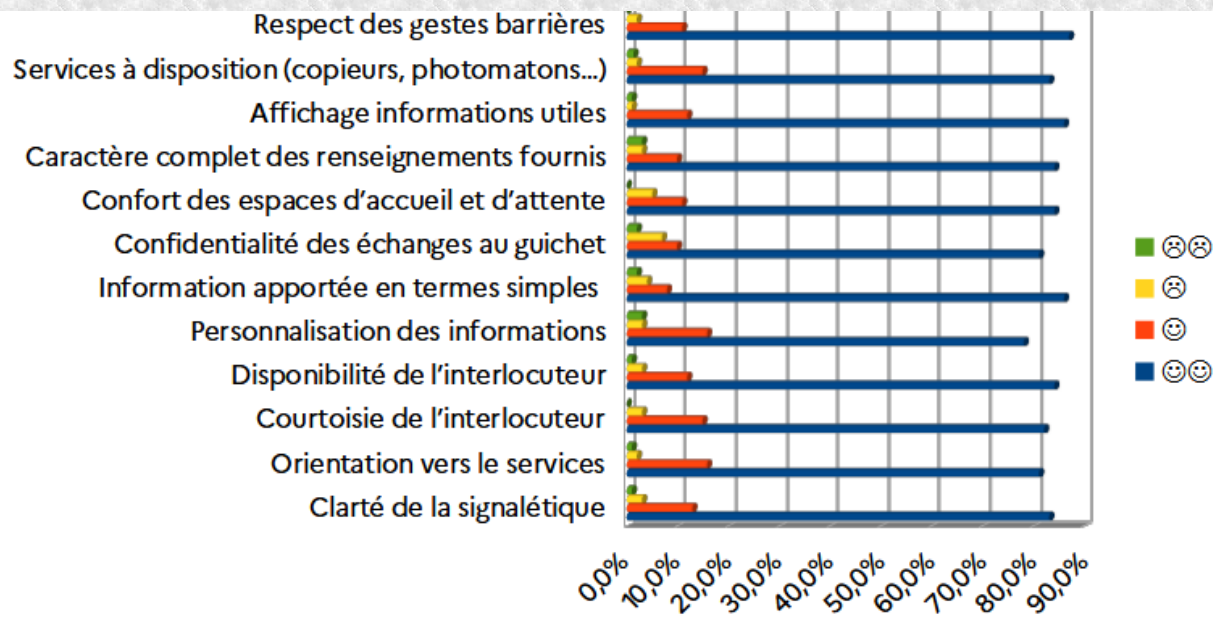
- 29,7% des individus ont été pris en charge en 15 minutes dont 51,5 % en moins de 5 min. 14,9 % ont attendu entre 15 et 30 min avant d'être pris en charge
- 2 % ont patienté entre 45 min et une heure avant d'être pris en charge voire plus d'une heure.
- 96,10% des usagers sont satisfaits de leur délai d'attente dont 72,30% sont très satisfaits. 23,80% satisfaits mais 4 % restent insatisfaits



# LA MAJORITÉ DES USAGERS SONT TRÈS SATISFAITS DE L'ACCUEIL PHYSIQUE AU SEIN DES LOCAUX DE LA PRÉFECTURE

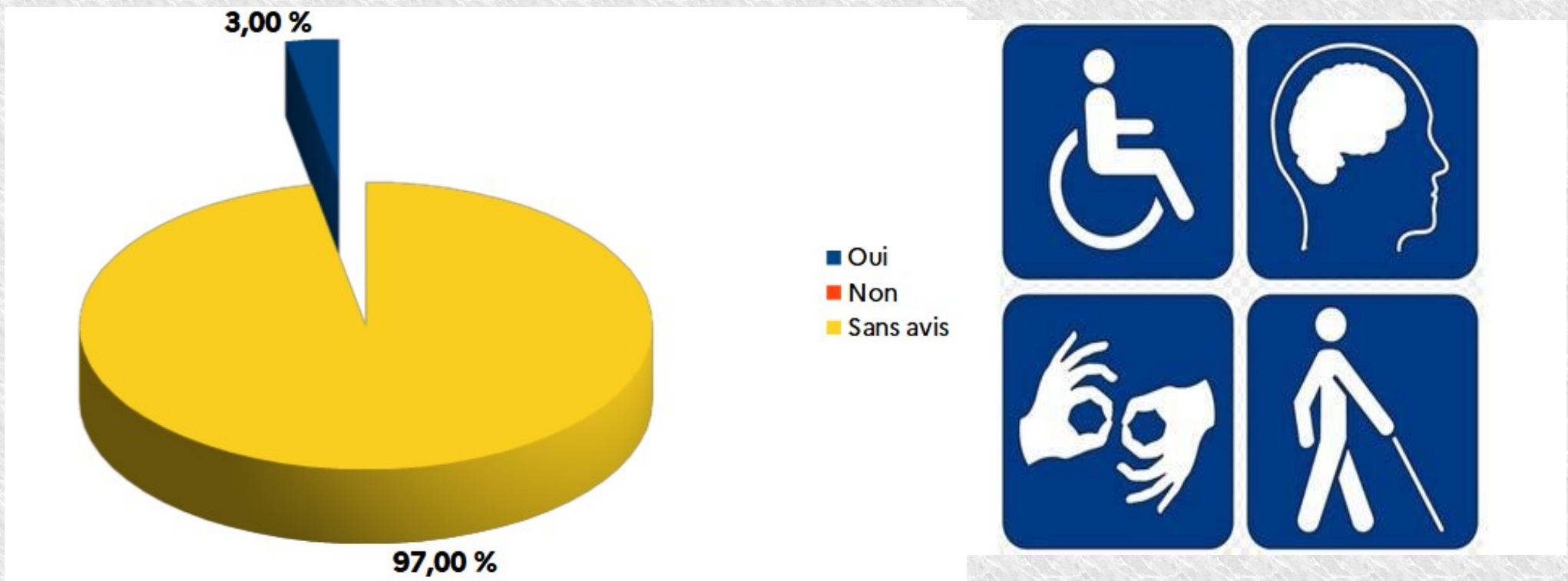
- **95,90 %** des usagers ont un avis globalement satisfaisant dont **83,50 %** très satisfaisant de l'accueil physique de la Préfecture
- **97 %** sont satisfaits dont **81,20 %** très satisfaits de modalités d'orientation vers les services
- **97,10 %** sont satisfaits de la courtoisie, **96,10 %** de la disponibilité de l'interlocuteur et **94,10 %** des informations apportées en termes simples et de leur complétude
- **91,10 %** sont satisfaits de la confidentialité des échanges aux guichets (**81,20 %** très satisfaits)
- **98,10 %** sont satisfaits des services mis à disposition et **95,10 %** du confort des espaces
- **83,20 %** sont satisfaits de la clarté de la signalétique
- **98%** sont satisfaits du respect des gestes barrières.

# LA MAJORITÉ DES USAGERS SONT TRÈS SATISFAITS DE L'ACCUEIL PHYSIQUE AU SEIN DES LOCAUX DE LA PRÉFECTURE : EN PROGRESSION PAR RAPPORT A 2022



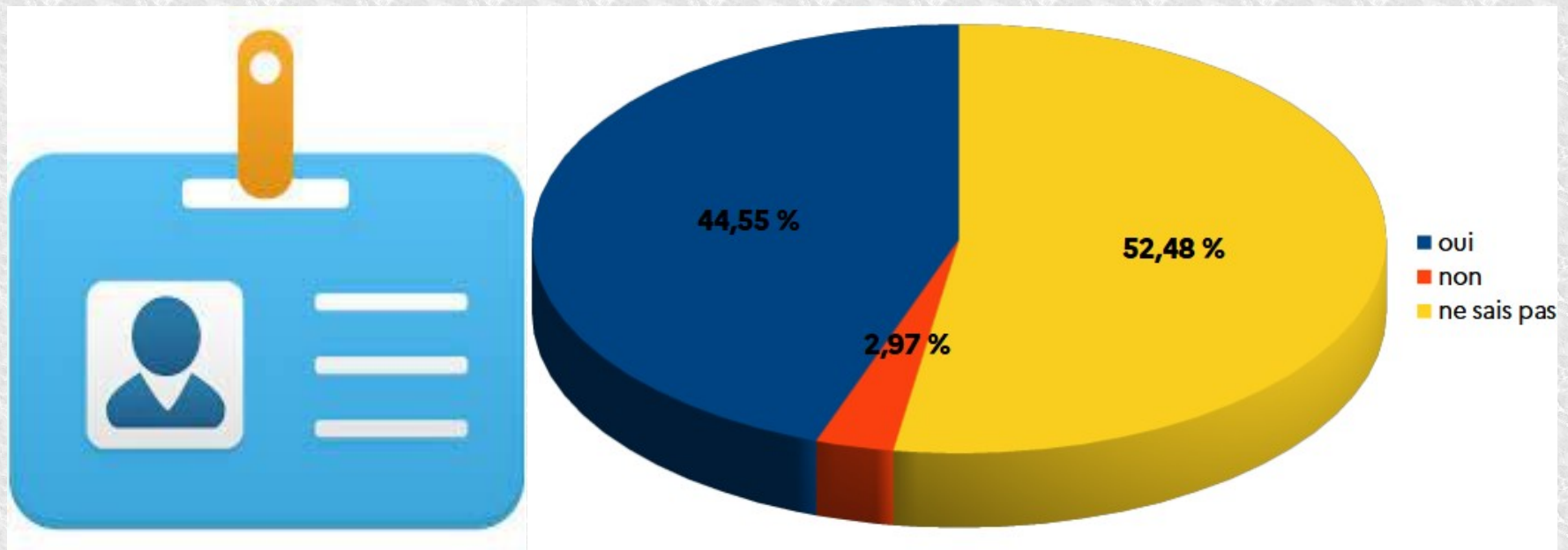
# L'ACCÈS DE LA PRÉFECTURE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP EST JUGÉ FAVORABLE SELON 97% DES USAGERS QUI ONT RÉPONDU

- Sur 101 usagers, 3 se sont prononcés (3%) et 28 (97%) n'avaient pas d'avis.



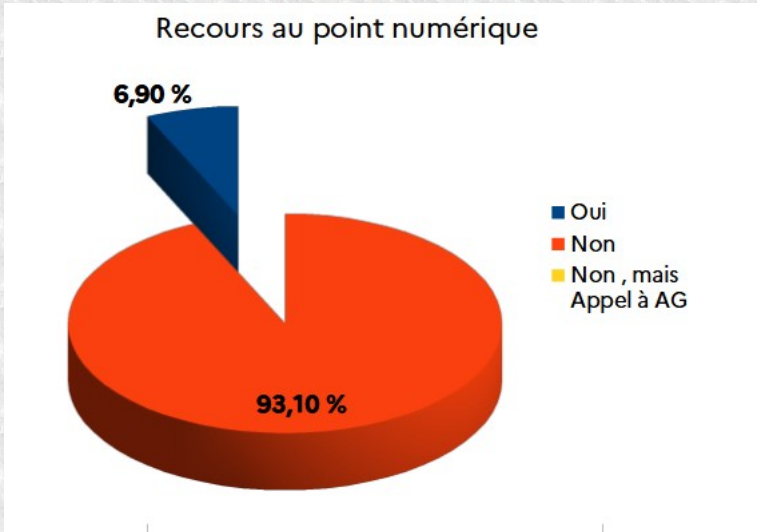
# IDENTIFICATION DES AGENTS PAR LEURS BADGES

- **44,6% des usagers interrogés et qui se sont exprimés, ont pu identifier les agents de la Préfecture grâce à leurs badges**
- **3 % n'ont pas vu ce badge**
- **51,5 % ne se sont pas exprimés, soit 53 sur 101**





# LE POINT NUMÉRIQUE

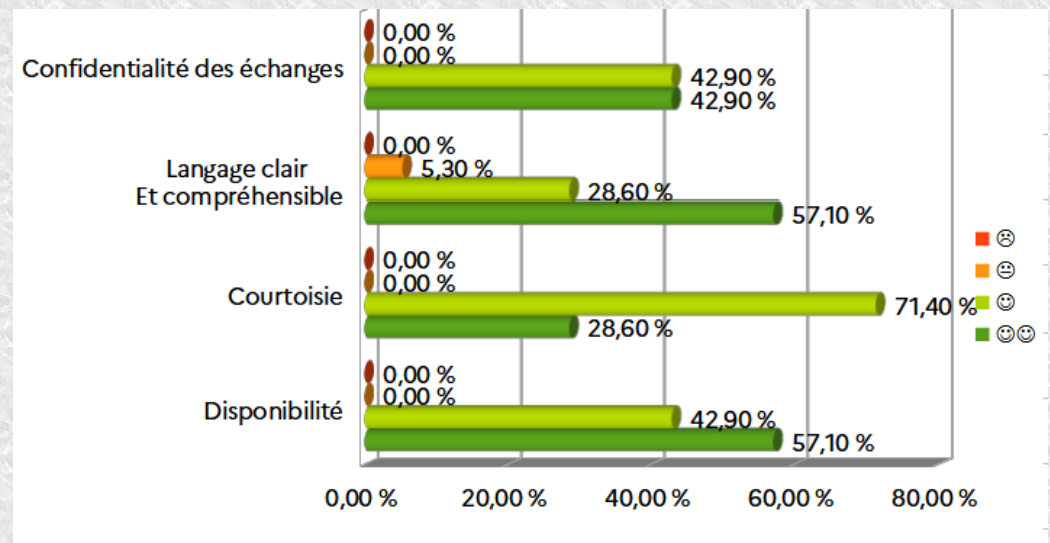
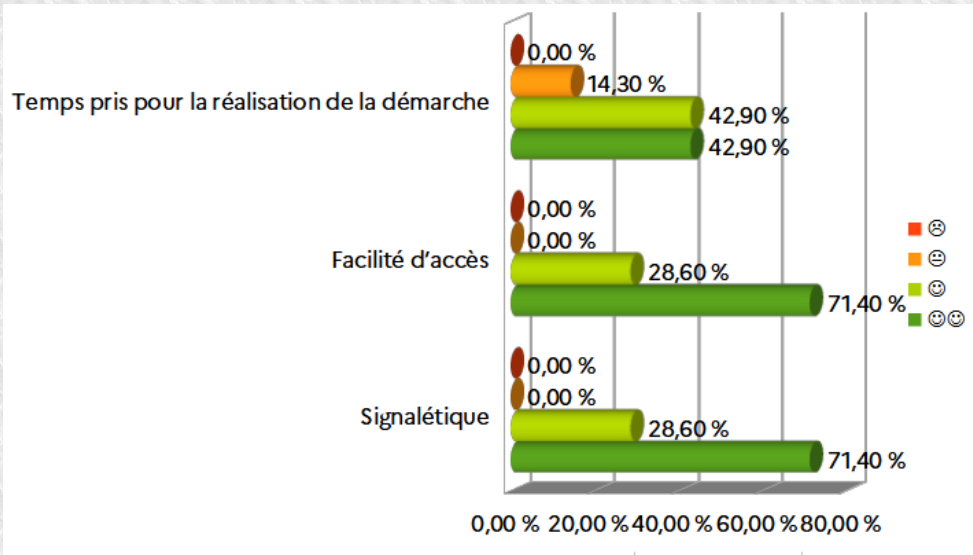


**93,10 %** des personnes interrogées n'ont pas eu besoin de l'accès au point numérique et 6,90% d'utilisateurs y ont eu recours (soit 7).=> enquête avant mise en place PAN émeraude

• Sur ces 7 personnes : 100% ont jugé le point numérique satisfaisant dont 85,70 % en sont très satisfaits.

• Le médiateur numérique ou l'agent d'accueil a accompagné l'utilisateur dans des conditions satisfaisantes dans 94 % des cas.

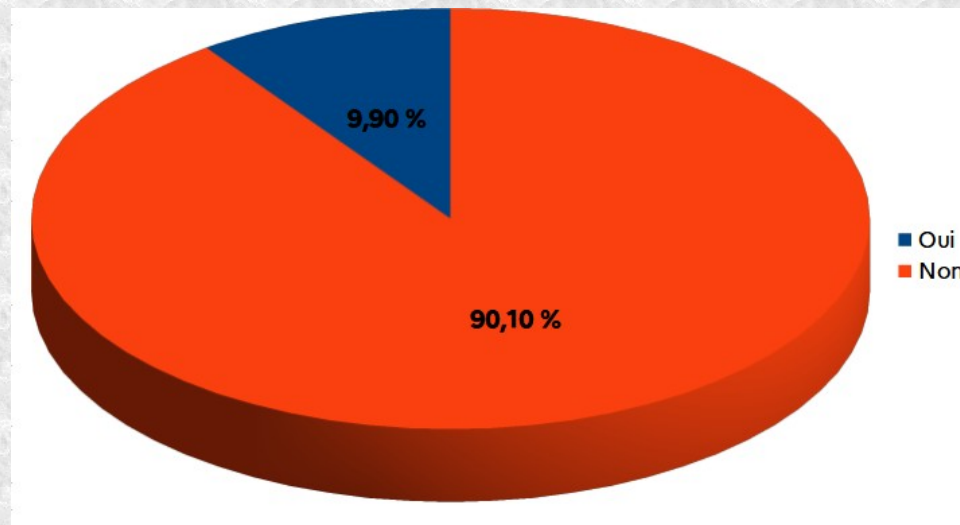
• Avant de venir au point numérique, seuls 2 % (2) connaissaient l'existence de France services et 4 % (4) du bus itinérant de France services



# Une qualité de l'accueil téléphonique assez satisfaisant

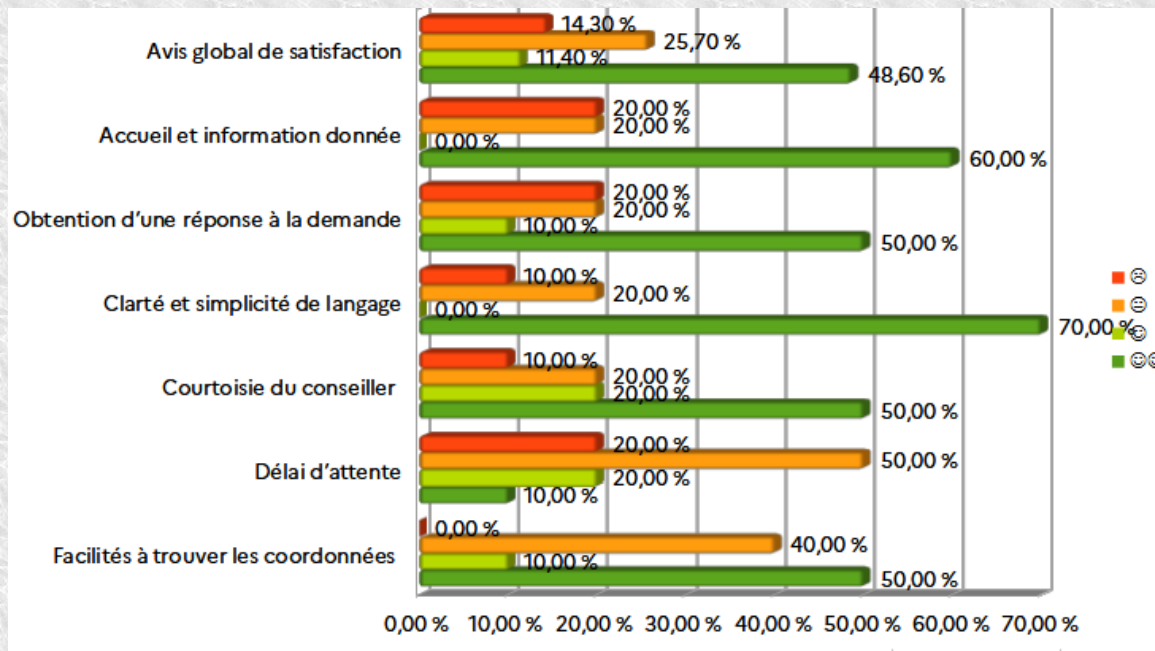


- 9,9% des usagers (10) ont déjà pris contact par téléphone avec la préfecture
- 60 % sont satisfaits dont 11,40 % très satisfaits.
- En cas de transfert d'appel, pour seulement 50% des interlocuteurs, le service vers lequel ils basculaient, leur a été précisé.*



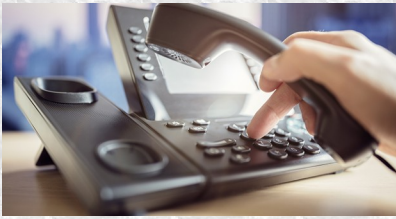
# LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE : DÉROULÉ DE L'ENTRETIEN

- **60 %** sont très satisfaits de l'accueil et de l'information donnée et
- **60 %** sont satisfaits de l'obtention d'une réponse (50 % très satisfaits)
- **70%** ont jugé satisfaisant la courtoisie du conseiller dont 50% très satisfaisante
- **70 %** sont satisfaits de la clarté et de la simplicité du langage employé
- **Seul 30 %** des usagers jugent le délai d'attente satisfaisant (10 % très satisfaisant, mais 50 % ne sont pas satisfaits et 20 % pas du tout satisfaits du délai d'attente)



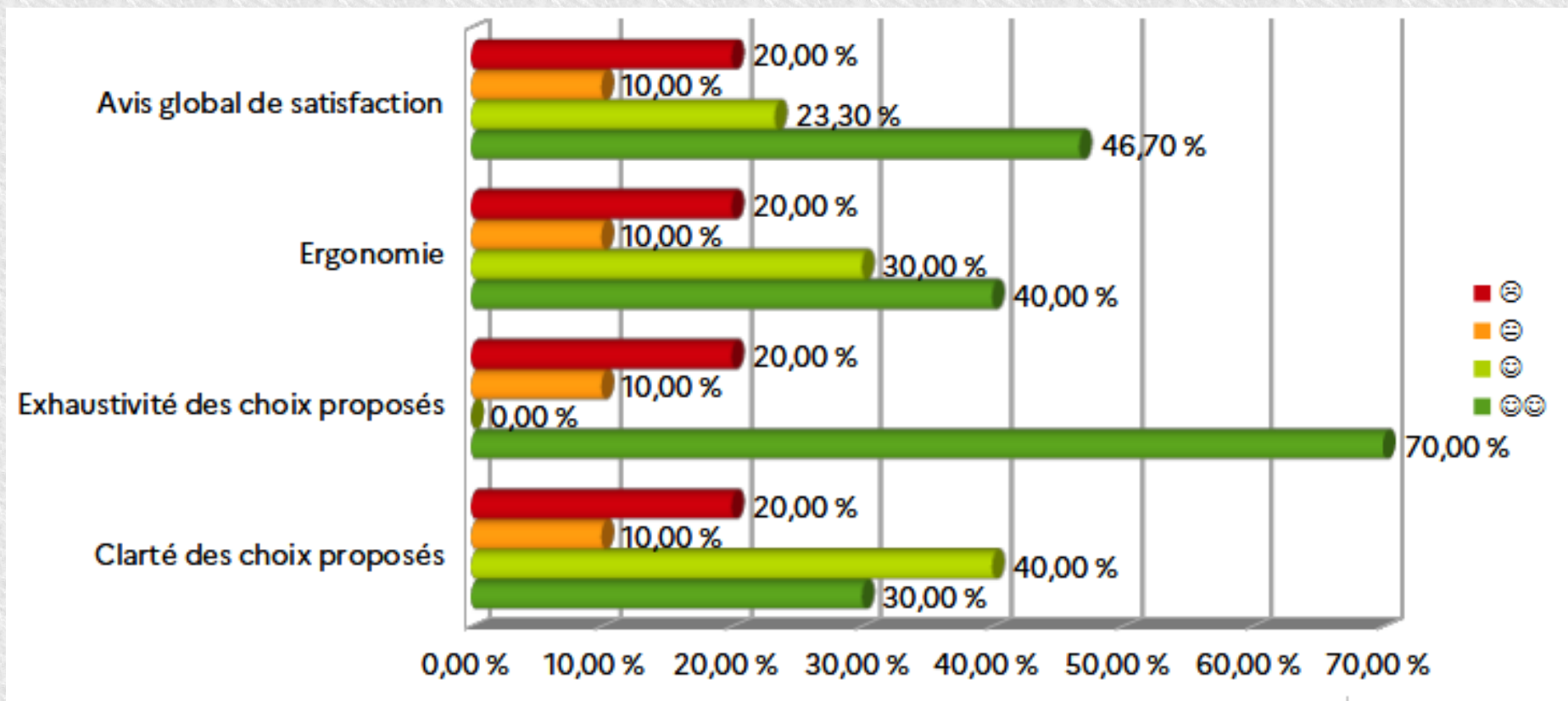
**98,02 % n'ont jamais  
appelé le 3400**





# LE SERVICE VOCAL INTERACTIF (SVI) SATISFAISANT

- 70 % des sondés sont satisfaits du SVI, dont 46,70 % très satisfaits
- 10 % n'ont pas été satisfaits du SVI,





# PRINCIPAUX MOYENS DE CONTACT DES USAGERS ET TAUX DE RÉPONSE

Sur 63 usagers qui ont tenté de joindre la Préfecture, dont 31 par courriel et 32 par courrier :

• **30,7%** des usagers contactent la Préfecture par courriel.  
47,6 % ont eu un accusé-réception, 51,1 % estiment avoir eu une réponse à leur demande

• **31,7 %** des usagers contactent la Préfecture par courrier.  
31 % ont eu un accusé-réception. 40 % estiment avoir eu une réponse à leur demande.

*=> Données à relativiser, les usagers n'ayant pas toujours répondu aux 3 questions concernées*

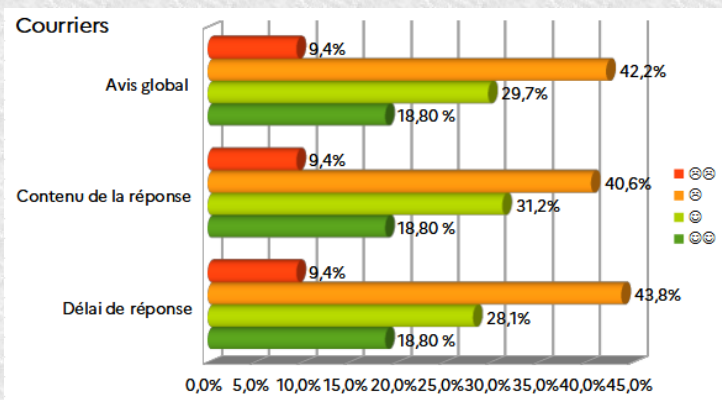
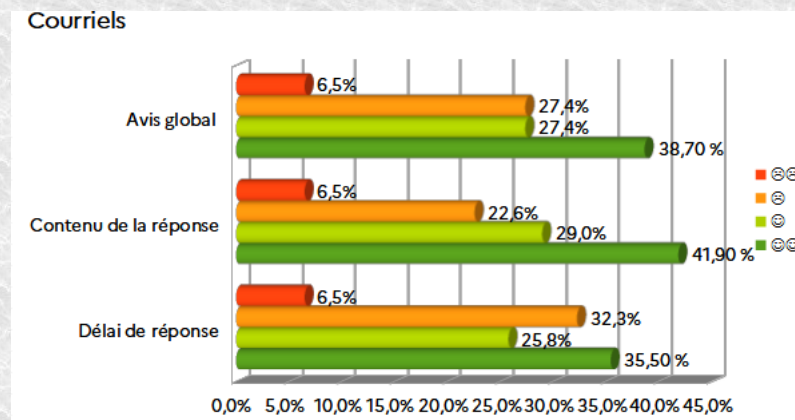




# QUALITÉ DES RÉPONSES APPORTEES AUX COURRIERS ET COURRIELS

## ✉ Pour les courriels :

- **66,10%** sont satisfaits de la qualité de la réponse apportée dont **38,7 %** très satisfaits,
- **27,4 %** n'ont été plutôt pas satisfaits,
- **6,5%** n'ont été pas du tout satisfaits.

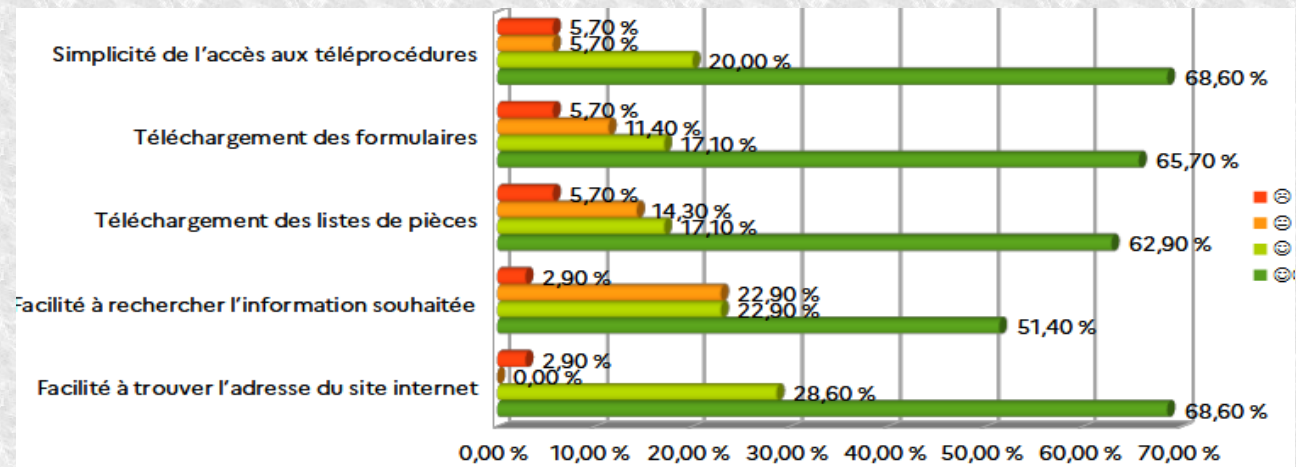


## ☰ Pour les courriers :

- **48,50%** se sont dits satisfaits, dont **18,80 %** très satisfaits,
- **42,2%** n'ont été plutôt pas satisfaits,
- **9,4 %** n'ont pas été du tout satisfaits.

# FAIBLE CONSULTATION DU SITE INTERNET PAR LES USAGERS AVANT LEUR VENUE EN PREFECTURE

- Sur les 101 usagers sollicités, **34,7% (35)** ont déjà consulté le site internet contre **65,3 % (66)** qui ne l'ont pas consulté avant de se rendre physiquement à la Préfecture.
- 63,3 % le jugent satisfaisant dont 23,60 % très satisfaisant, 22,10 % moyennement satisfaisant, et 11,20 % estiment qu'il n'est pas du tout satisfaisant.



- Concernant la prise de RDV via le site Internet, 41,3 % des usagers la trouve satisfaisante, dont 18,2 % très satisfaisante mais **46,6% ne la trouvent pas satisfaisante** et 12,2 % pas du tout satisfaisante



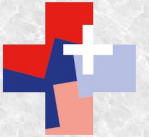
## **TRES PEU DE CONSULTATIONS DES RESEAUX SOCIAUX DE LA PREFECTURE**

**•99 % des sondés n'ont consulté aucun des réseaux sociaux dont dispose la préfecture : X(ex Twitter), Intagram et Facebook. 1 seul usager dit les avoir consultés**

•Pour autant, 47,5% (48) des usagers estiment utile la diffusion des informations par ce canal. 21,8 % (22) les jugent utiles et 30,7 % (31) 3 n'ont pas d'avis



# LABEL QUAL-E-PREF ET SERVICES PUBLICS+ SERVICES PUBLICS+



- Seuls, 10,9 % des usagers interrogés (11) ont connaissance de l'engagement de la préfecture dans les démarches de qual-e-pref et Services publics+. 90 % des sondés (90) n'en n'ont pas.
- Seuls 24,8 % (25) des usagers interrogés indiquent, avoir pris connaissance de nos engagements qualité et leur résultats sur le panneau dédié et/ou au point numérique.
- Toutefois, 59,4 % (60%) des usagers interrogés estiment ces démarches utiles pour améliorer l'accueil du public alors que 7,9% sont d'un avis inverse. **32,7 % n'ont pas d'avis**



# SUGGESTIONS ET OBSERVATIONS DES USAGERS

- C'est beaucoup mieux qu'avant et bon accompagnement des agents de l'accueil général
- Complexité et difficultés pour prendre un RV et créneaux disponibles insuffisants et obligation de prendre RV à des horaires tardifs pour en obtenir un rendez-vous
- Renforcer les moyens à l'accueil général et au guichet séjour
- Durée de traitement des dossiers séjours trop longs
- Aménager un lieu pour l'accompagnement des usagers ayant des problèmes de compréhension de la langue française
- Améliorer le son de l'appareil d'appel dans le hall => difficultés à entendre les informations
- Améliorer le stationnement pour les personnes à mobilité réduite



# CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES ?



- Résultats globalement satisfaisants, en nette amélioration par rapport à 2022. A pérenniser avec maintien des actions déjà mises en place en termes d'accueil physique, numérique, téléphonique des usagers.
- Poursuite de l'amélioration de l'accueil physique en réorganisant l'accueil général en développant les points numériques dont le champ de compétence s'élargit au dépôt des dossiers titres de séjour, naturalisation, voire Armes=>projet PAN + en cours
- Point sur les places de stationnement handicapées à effectuer dans le cadre notamment de la mise jour du registre accessibilité



# CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES ?



- La mise en place de l'application « RDV préfecture » fin 2023 devrait permettre d'améliorer la situation et répondre aux difficultés rencontrées par les usagers.
- Généralisation de l'accueil sur RV qui permet de réduire le temps d'attente pour les usagers, en projet
- Amélioration de l'accueil téléphonique avec un accompagnement adapté des usagers, en réduisant le délai d'attente et en veillant à informer l'utilisateur du nom du service vers lequel on bascule son appel=> Cf résultats et pistes d'amélioration suite enquête mystère téléphonique.





# CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES ?



- Veiller à la mise jour semestrielle du serveur vocal interactif et du site internet ainsi que lors de l'évolution de la réglementation ou d'une réorganisation de services
- Poursuivre la diffusion d'informations diversifiées via les réseaux Twitter, Facebook et Instagram.
- Poursuivre la communication sur les dispositifs de qualité : Qual-e-pref et SP+ : site internet, écran et panneau d'affichage dédié dans le hall, point numérique



# ÉCHANGES QUESTIONS/RÉPONSES



***Merci de votre attention***

