Synthèse des résultats de la campagne annuelle de mesure de la satisfaction des usagers de la préfecture du Val-d’Oise menée du 05/04/2022 au 05/08/2022 par interviews sur la base d’un questionnaire respectivement : pour les usagers du hall d’accueil de la préfecture et des guichets de la direction des migrations et de l’intégration (DMI), des usagers du point d’accueil numérique de droits communs dit PAN ANTS, du point d’accueil numérique dédié aux étrangers dit PAN e-Meraude, et, des usagers du standard téléphonique (périmètre préfecture du Val-d’Oise et sous-préfectures).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 201 enquêtes au total | **Hall d’accueil et guichets**  75 enquêtes  (accueil physique) | **Point d’accueil numérique PAN ANTS**  44 enquêtes  (accueil physique) | **Point d’accueil numérique PAN e-Meraude**  4 enquêtes  (accueil physique) | **Standard téléphonique**  78 enquêtes  (accueil téléphonique) |
| Délai de réponse | **☺** | **NC** | **NC** | **NC** |
| Délai d’attente sur place / en ligne | **😐** | **☺** | **☺** | **☹** |
| Conditions d’accueil (courtoisie de l’agent) | **☺** | **☺** | **☺** | **☺** |
| Satisfaction réponses/renseignements obtenus | **☺** | **☺** | **☺** | **☹** |
| Simplicité/clarté des réponses | **☺** | **☺** | **☺** | **☺** |
| Locaux (propreté, éclairage) | **☺** | **NC** | **NC** | **NC** |
| Panneaux/Affichages (lisibilité, utilité pour se mouvoir) | **☺** | **NC** | **NC** | **NC** |
| Confort de l’accueil (espace, services) | **☺** | **NC** | **NC** | **NC** |
| Qualité du service rendu | **☺** | **☺** | **☺** | **☺** |
| Accueil des PMR | **☺** | **NC** | **NC** | **NC** |
| Equipement informatique | **NC** | **☺** | **☺** | **NC** |
| Satisfaction globale | **☺** | **☺** | **☺** | **😐** |

*NC = Non concerné*

**☺** *= résultats de satisfaction en moyenne supérieurs à 90%*

**😐** *= résultats de satisfaction en moyenne entre 50% et 90%*

**☹** *= résultats de satisfaction en moyenne inférieurs à 50%*

**Accueil physique des usagers au niveau du hall de la préfecture et des guichets :**

La mesure de satisfaction des usagers pour ce qui concerne l’accueil dans le hall et guichets a été réalisée sur la base de 75 questionnaires analysés.

La majorité des usagers interrogés se rendant au sein de la préfecture est de nationalité étrangère, notamment du fait des rendez-vous de dépôts de dossier et de remise de titres étrangers en guichets.

Affichages et panneaux d’orientation :

82.7 % des usagers interrogés disent ne pas lire les affiches présentes.

Pour ce qui concerne l’affichage, le chiffre pourrait s’expliquer du fait que les écrans dynamiques, mis en place pour pallier la trop grande quantité d’affiches, sont encore en cours de déploiement dans le cadre d’un projet piloté par le SGCD.

De plus, il est constaté l’usage d’affichages uniquement en français, ce qui rend moins accessible les informations aux usagers non-francophones. Il est toutefois à noter la mise en place d’affichages traduits par la DMI pour les guichets dédiés aux usagers ukrainiens.

Depuis l’enquête de satisfaction menée en 2021, la signalétique a été adaptée : les affichages et panneaux (signalétiques) sont désormais considérés comme adaptés pour guider les usagers au sein de l’enceinte du bâtiment.

Préparation de la venue en préfecture et délai de réponse

Le délai de réponse annoncé est respecté dans l’ensemble des cas, on remarque une progression par rapport à l’année dernière.

La satisfaction des usagers face aux réponses et renseignements obtenus au préalable (ex : internet, mail…) est de 98.6% et ceux obtenus sur place de 98.7% (respectivement 89,1% et 81,9% en 2021).

Cependant, des réserves peuvent être émises quant au fait qu’une grande majorité des usagers interrogés se rendaient en préfecture pour récupérer un retrait de titres de séjour et par conséquent n’étaient plus en cours de démarche mais en finalisation.

La convocation des usagers par mail est, comme identifié l’an passé, une bonne voie de communication. Une nouvelle méthode de prise de rendez-vous par internet a été récemment mise en place afin de remplacer la convocation par mail, il faudra observer l’efficacité de cette méthode auprès des lors de la prochaine enquête de satisfaction.

Locaux et services mis à disposition

Les locaux sont considérés comme propres, bien rangés.

Les services mis à disposition tels que les distributeurs de boisson/nourriture, photomaton et photocopieuses sont fonctionnels.

Lors de cette campagne, aucun usager interviewé n’était en situation de handicap, nous n’avons donc pas de retour quant à la qualité des services en lien avec cette situation. Nous pouvons toutefois nous appuyer sur les constats réalisés lors des audits internes et externes de labellisation Qual-e-Pref pendant lesquels les dispositifs prévus à l’accueil des PMR au sein de la cité administrative furent plébiscités.

Relation aux usagers

Les pourcentages de satisfaction quant à la courtoisie des agents sont bons, ils sont considérés comme courtois et agréables.

La satisfaction globale des usagers quant à l’accueil physique au sein du hall de la préfecture est de 96%, ce qui est un très bon chiffre.

**Accueil physique des usagers au niveau du point accueil numérique, PAN ANTS :**

La mesure de satisfaction des usagers pour ce qui concerne l’accueil au niveau du point d’accueil numérique de droits commun a été réalisée sur la base de 44 questionnaires analysés.

Au niveau du PAN, la plupart des usagers interrogés venant à la préfecture auraient déjà tenté de leur côté d’effectuer les démarches mais sans pouvoir les aboutir en autonomie.

La majorité des demandes concernent les dossiers de permis de conduire ou de cartes d’immatriculation de véhicule (plus de 90% des cas).

Les résultats de la campagne démontrent que les démarches au PAN se déroulent très bien, les usagers sont satisfaits sur tous les points : l’accompagnement, la courtoisie des collaborateurs, le matériel informatique mis à disposition ainsi que les délais d’attente sur place. De nombreux retours d’usagers soulignent la courtoisie, la patience et la bienveillance des agents (volontaire du service civique) assurant le déroulement des activités au PAN. La satisfaction globale du PAN ANTS s’élève à 97.8%, ce qui confirme la tendance mesurée en 2021.

**Accueil physique des usagers au niveau du point accueil numérique dédiés aux étrangers, PAN e-Meraude :**

Le PAN e-Meraude a été déployé en préfecture fin 2021 pour accompagner la mise en œuvre de la dématérialisation des procédures avec l’ANEF. Quatre formulaires d’enquêtes de satisfaction ont été récoltés pour cette campagne.

Une grande partie des usagers rencontrent des difficultés dans la réalisation de leurs démarches numériques administratives d’où leur sollicitation du PAN.

Deux des usagers interrogés ont vu leur démarche aboutir grâce à l’accompagnement par un agent au PAN.

Pour les deux autres usagers, leur dossier n’étant pas complet, les démarches numériques sont restées en attente de récupérer les éléments manquants.

La clarté des informations transmises par les agents du PAN ainsi que leur courtoisie et leur amabilité furent satisfaisantes pour les usagers dans la majorité des cas. Le délai de prise en charge également dans 75% des cas.

Il sera intéressant d’augmenter l’échantillon d’enquêtes lors de la prochaine campagne d’enquêtes afin d’avoir des résultats plus représentatifs de la réalité au niveau du point d’accueil numérique dédié aux étrangers.

**Accueil Téléphonique**

La mesure de satisfaction des usagers pour ce qui concerne l’accueil téléphonique au niveau du standard a été réalisée sur la base de 78 questionnaires analysés.

La majorité des appels au standard concerne les titres de séjour étrangers.

Plus de la moitié des usagers appelant la préfecture ne rencontrent pas le serveur vocal interactif (SVI) avant d’arriver au standard. 83% des usagers estiment que le temps d’attente est trop long, et 50% affirme avoir reçu des réponses inefficaces quant à leur questionnement.

Les agents du standard semblent pour autant apporter un accueil satisfaisant aux usagers, au niveau de la courtoisie et de l’amabilité.

Le nombre d’enquête, tout comme pour le PAN, est cependant peu représentatif. Il sera nécessaire de récolter plus d’enquêtes complétées lors de la prochaine campagne.

**Propositions d’actions d’amélioration pour la campagne de mesure de satisfaction en 2022 :**

Les lignes grisées du plan d’actions ont été clôturées.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Origine** | **Actions** | **Responsables** |
| Enquêtes de satisfaction 2021 | Acheter des tablettes numériques pour renseigner en ligne les réponses des usagers | Service qualité et SIDSIC |
| Enquêtes de satisfaction 2021 | Réaliser la campagne 2022 hors des congés scolaires et avant la tenue du CLU et du bilan annuel | Service qualité |
| Enquêtes de satisfaction 2021 | Etablir le REX de la rédaction des questions pour améliorer les questionnaires | Service qualité et services concernés |
| Enquêtes de satisfaction 2021 | Mesurer la satisfaction des usagers au niveau du SART | Service qualité et DMI |
| Enquêtes de satisfaction 2021 | Mesurer la satisfaction des usagers au niveau du PAN e-meraude | Service qualité et DMI |
| Enquêtes de satisfaction 2021 | Recruter un stagiaire pour la campagne 2022 | Service qualité et RH |
| Enquêtes de satisfaction 2021 | Augmenter le nombre de questionnaires récoltés à 200 dans une campagne, notamment pour le PAN et les relations via le standard | Service qualité |
| Enquêtes de satisfaction 2021 | Finaliser le guide d’accueil, le distribuer et sensibiliser les agents qui accueillent des usagers | Service qualité et services concernés |
| Enquêtes de satisfaction 2021 | Réorganiser les affichages (en anglais aussi ?) dans le hall près des zones d’attente des usagers avec date et responsable de mise à jour des panneaux. | Service qualité et BRU |
| Enquêtes de satisfaction 2021 | Déterminer les raisons des grands délais de réponse, et déterminer les actions d’amélioration. | Service qualité et DMI |
| Enquêtes de satisfaction 2022 | Mesurer la satisfaction des usagers en 2023 suite à la méthode de prise de rendez-vous par internet mise en place en 2022 afin de remplacer la convocation par mail | Service qualité et DMI |
| Enquêtes de satisfaction 2022 | Augmenter le nombre d’enquêtes de satisfaction récoltés au PAN e-meraude pour obtenir plus de représentativité dans la mesure de satisfaction. | Service qualité et DMI |
| Enquêtes de satisfaction 2022 | Augmenter le nombre d’enquêtes de satisfaction récoltés au standard pour obtenir plus de représentativité dans la mesure de satisfaction. | Service qualité et BRU |

Le 14/09/2022, mission performance