

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>CER-CRR-007 rev 01 : Synthèse des résultats des enquêtes de satisfaction</b>  |   |
|   | <b><u>Engagement Qual-e-pref :</u></b><br><br>III – Engagements de service<br>3.2 – Une fois par an, nous mesurons la satisfaction des usagers quant à l'accueil et aux procédures | <b><u>Services concernés :</u></b><br><br>*DMI<br>*BRU<br>*standard<br>*service qualité |
|   |  | 1 sur 3   |

Synthèse des résultats de la campagne annuelle de mesure de la satisfaction des usagers de la préfecture du Val-d'Oise menée du 02/08/2021 au 01/10/2021 par interviews sur la base d'un questionnaire respectivement : pour les usagers du hall d'accueil de la préfecture et des guichets de la DMI, des usagers du point d'accueil numérique de droits communs dit PAN ANTS, et, des usagers du standard téléphonique (périmètre préfecture du Val-d'Oise et sous-préfectures).

|   | <b>Hall d'accueil et guichets</b><br>(accueil physique)                             | <b>Point d'accueil numérique PAN ANTS</b><br>(accueil physique)                     | <b>Standard téléphonique</b><br>(accueil téléphonique)                                |
|---|---|---|---|
| Délai de réponse  |    | <b>NC</b>   | <b>NC</b>   |
| Délai d'attente sur place / en ligne                      |    | <b>NC</b>   |    |
| Conditions d'accueil (courtoisie de l'agent)              |  |  |  |
| Satisfaction réponses/renseignements obtenus              |  |  |  |
| Simplicité/clarté des réponses                            |  |  |  |
| Locaux (propreté, éclairage)                              |  | <b>NC</b>   | <b>NC</b>   |
| Panneaux/Affichages (lisibilité, utilité pour se mouvoir) |  | <b>NC</b>   | <b>NC</b>   |
| Confort de l'accueil (espace, services)                   |  | <b>NC</b>   | <b>NC</b>   |
| Qualité du service rendu                                  |  |  |  |
| Accueil des PMR   |  | <b>NC</b>   | <b>NC</b>   |
| Équipement informatique                                   | <b>NC</b>   |  | <b>NC</b>   |
| 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%

|  |   |
|--|---|
|   | <b>CER-CRR-007 rev 01 : Synthèse des résultats des enquêtes de satisfaction</b>   |
| <p style="text-align: center;"><b><u>Engagement Qual-e-pref :</u></b></p> <p>III – Engagements de service<br/>3.2 – Une fois par an, nous mesurons la satisfaction des usagers quant à l'accueil et aux procédures</p> | <p><b><u>Services concernés :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*DMI</li> <li>*BRU</li> <li>*standard</li> <li>*service qualité</li> </ul> <p style="text-align: right;">2 sur 3</p> |

### **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 au niveau des guichets a été réalisée sur la base de 131 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 :

Les deux tiers des usagers interrogés ne lisent pas les affiches présentes.

Deux éléments pourraient expliquer cela : la grande quantité d'affiches, visuellement dispersées, et le fait qu'elles soient exclusivement en français, ce qui limite la capacité de compréhension pour les usagers non-francophones.

Une réorganisation des emplacements et de la gestion des dispositifs d'affichage serait nécessaire, favorisant les zones d'attentes des usagers, où ils ont plus de temps de lecture, comme la file d'attente extérieure ou au niveau des places assises dans le hall.

Les affichages et panneaux indicatifs semblent également devoir être améliorés pour presque 10% des usagers interrogés, ils ne sont pas suffisamment adaptés pour se guider 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 81.7% des cas, il serait judicieux de se pencher sur les raisons de ces retards et de corriger le tir au plus vite.

La satisfaction des usagers face aux réponses et renseignements obtenus au préalable (ex : internet, mail...) est de 89.1% et ceux obtenus sur place de 81.9%.

Les insatisfactions observées restent cependant floues car il faudrait déterminer s'ils proviennent d'un problème en lien avec la forme (par exemple la clarté) de la réponse, ou simplement dans le fait qu'elle n'aille pas dans le sens des volontés de l'utilisateur.

Les réponses obtenues à la fois par écrit au préalable et à l'oral sur place sont considérées comme simples et claires par la quasi-totalité des usagers. Le format courrier/courriel type semble être un bon moyen de maintenir ce niveau.

#### Locaux et services mis à disposition

Les locaux sont considérés comme propres, bien rangés, quelques retours ponctuels persistent cependant quant à l'éclairage, décrit comme légèrement insuffisant.

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

L'accueil des personnes à mobilité réduite PMR semble efficace, ces dernières étant très satisfaites des mesures mises en place.

#### Relation aux usagers

Les pourcentages de satisfaction quant à la courtoisie des agents sont bons, ils sont courtois et agréables. On remarquera seulement que le badge n'est pas systématiquement porté par l'agent qui accueille.

Pour conclure, la satisfaction globale des usagers lors de l'accueil physique est bonne, proche des 90%. Il ne faut cependant pas oublier que la grande majorité des usagers interrogés sont venus sur place afin de récupérer un titre, marquant la fin de tout un suivi, ils seraient de ce fait plus enclins à être satisfaits des services rendus par la préfecture.

### **Accueil physique des usagers au niveau du 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 13 questionnaires analysés.

|   |   |                                    |
|---|---|------------------------------------|
|  | <b>CER-CRR-007 rev 01 : Synthèse des résultats des enquêtes de satisfaction</b> |                                    |
|   | <b><u>Engagement Qual-e-pref :</u></b>  | <b><u>Services concernés :</u></b> |

III – Engagements de service  
3.2 – Une fois par an, nous mesurons la satisfaction des usagers quant à l'accueil et aux procédures

- \*DMI
- \*BRU
- \*standard
- \*service qualité

Au niveau du PAN, la plupart des usagers interrogés venant à la préfecture auraient déjà tenté de leur côté d'effectuer les diverses démarches mais n'auraient pas pu faire aboutir leur démarche.

La majorité venant principalement pour ce qui concerne les permis de conduire et les cartes d'immatriculation de véhicule.

Sur le faible échantillonnage interrogé, les démarches au PAN semblent assez bien se dérouler, et dans les cas où les démarches ne sont pas réalisables, les agents semblent aptes à expliquer clairement d'où vient le problème et comment le régler.

Les agents (du Service Civique) sont courtois et agréables. L'accompagnement qu'ils effectuent est apprécié et les informations délivrées aux usagers également.

La satisfaction globale des usagers du PAN est très bonne, il reste à maintenir ce bon niveau de satisfaction, et augmenter le nombre de questionnaires récoltés pour donner plus de représentativité aux résultats.

### **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 7 questionnaires analysés.

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

Plus de la moitié des usages appelant la préfecture ne rencontrent pas le 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 :**

| <b><u>Origine</u></b>         | <b><u>Actions</u></b>   | <b><u>Responsables</u></b>            |
|-------------------------------|---|---------------------------------------|
| 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   | Service qualité et DMI                |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>CER-CRR-007 rev 01 : Synthèse des résultats des enquêtes de satisfaction</b>  |   |
|   | <b><u>Engagement Qual-e-pref :</u></b><br><br>III – Engagements de service<br>3.2 – Une fois par an, nous mesurons la satisfaction des usagers quant à l'accueil et aux procédures | <b><u>Services concernés :</u></b><br><br>*DMI<br>*BRU<br>*standard<br>*service qualité |
|   |  | 4 sur 3   |

|                   |  |  |
|-------------------|--|--|
| satisfaction 2021 | déterminer les actions d'amélioration. |  |
|-------------------|--|--|

Le 15/10/2021, T.Cabral Dos Santos et H.Rose