

Bilan des enquêtes de satisfaction - été 2023

I – enquête de satisfaction auprès des usagers

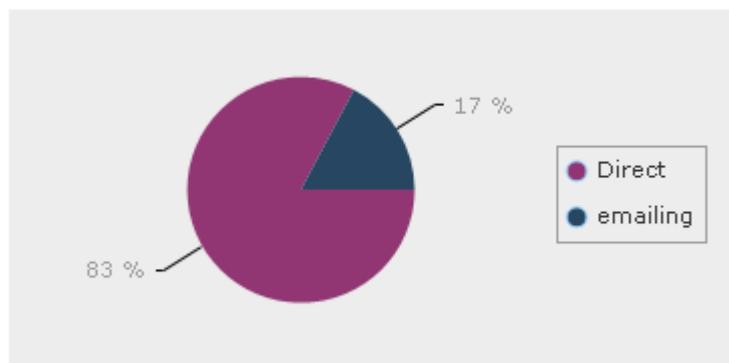
x menée par les 2 référents qualité 2ème quinzaine de juillet 2023
salle Bernard Laurent (= locaux provisoires d'accueil durant les travaux de l'aile sud)

➔ **104 questionnaires collectés**

88 en face à face (123 en 2022)

16 en réponse au mailing, soit un taux de retour de 50 % (11 % en 2022)

0 QR flashé (5 en 2022)



➔ **un public essentiellement venu au service des étrangers (86 %)**

Pourquoi êtes-vous venu(e) à la préfecture ?

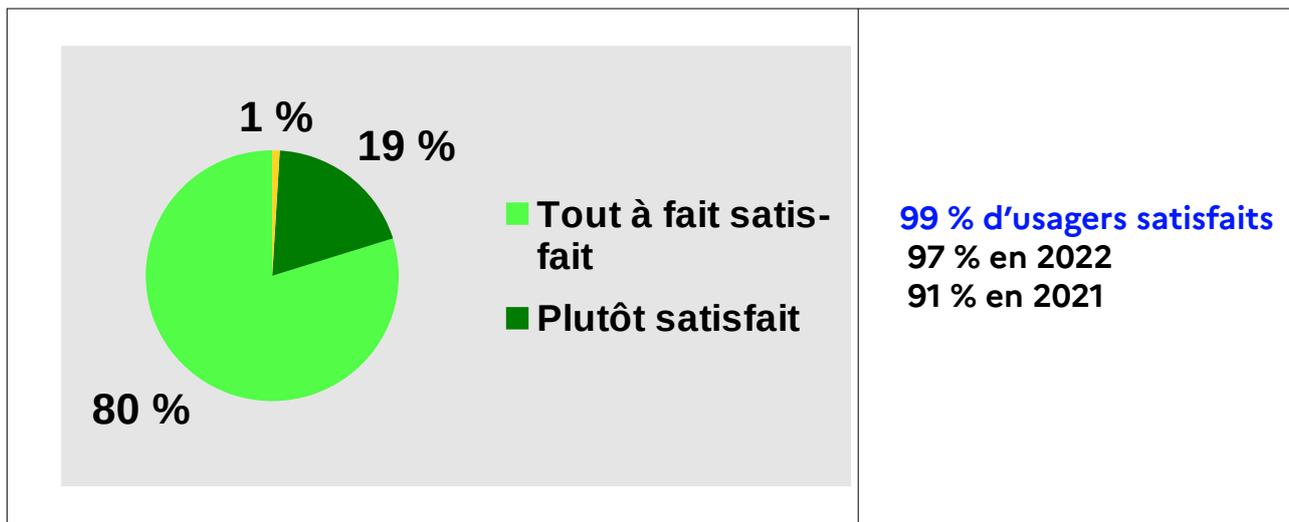
	Effectifs	% Obs.
accéder au Point d'Accueil Numérique	12	11,5%
effectuer une démarche auprès du service étranger	90	86,5%
effectuer une démarche liée à une suspension ou annulation du permis de conduire	0	0%
effectuer une démarche liée à une visite médicale pour vos droits à conduire	0	0%
obtenir un renseignement d'ordre général	0	0%
autres, précisez	2	1,9%
Total	104	

* autre = 1 passeport de service + 1 échange de permis de conduire

➔ **une bonne représentativité du panel sondé par rapport aux flux**

374 usagers reçus sur rdv pendant les 10 jours du sondage (du 17 au 28/07)
soit **28 % du flux sondé** (30 % en 2022 / 14% en 2021)

→ une satisfaction globale encore en progrès



Comparatifs avec 2022 :

- ↪ une satisfaction globale en hausse de 2 points par rapport à l'année dernière
- ↪ 1 seul usager pas vraiment satisfait (comme en 2022), [au motif qu'il devra effectuer des démarches complémentaires pour obtenir son titre de séjour](#)

✓ focus sur les commentaires exprimés par le public

ressenti avec pistes de progrès à explorer *

- ↪ difficultés individuelles et longueur des procédures pour obtenir un titre de séjour
- ↪ par rapport à l'ANEF : disparition de la notification du RDV après lecture / complexité avec la dématérialisation / nécessité de reprendre un rdv sur les PAN / difficultés pour les médiateurs numériques de cerner précisément la situation des demandeurs lors de la prise de RDV d'où la nécessité de revenir ou de finaliser seul son dossier
- ↪ mécontentement sur le passage au tout numérique ou sur la jeunesse de l'équipe accompagnante, qui ne rassure pas forcément (impression d'être reçu par des stagiaires)*
- ↪ inquiétude entre l'envoi du dossier papier et la convocation par le SDE*
- ↪ l'unique contact par mail peut être compliqué et ne donne pas forcément lieu à des réponses individualisées comme avec un accueil physique
- ↪ réception aux guichets par ordre d'arrivée plutôt que selon l'horaire du rendez-vous*
- ↪ accueil en extérieur à améliorer*
- ↪ site internet à simplifier*
- ↪ accès aux toilettes à élargir au public*

le positif :

- ↪ la courtoisie, le professionnalisme et la réactivité des agents sont largement cités en exemple, avec quelques usagers qui ont le sentiment que ça s'améliore à chaque venue
- ↪ l'accompagnement des médiateurs numériques est de qualité et d'un grand secours
- ↪ le fonctionnement du service des étrangers plaît : réduction des déplacements / peu d'attente aux guichets du fait des rendez-vous / réponses par mails rapides, claires, conformes aux attentes et rendant la poursuite de la démarche plus facile
- ↪ la possible prise de rendez-vous sur place pour l'accès aux PAN est appréciée

✓ focus sur l'atteinte de nos indicateurs qualité

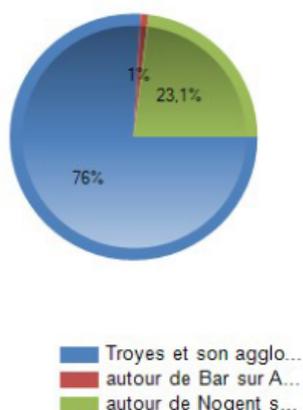
Libellé	2023	2022	2021
% de satisfaction « globale »	99%	97%	91%
% de satisfaction « sur la courtoisie et l'amabilité »	99%	97%	100%
% de satisfaction « sur la confidentialité »	98%	99%	100%
% de satisfaction « sur des termes simples et compréhensibles »	99%	99%	100%
% de satisfaction « sur les délais d'attente (hall) »	98%	96%	100%
% de satisfaction « sur le confort et l'éclairage de l'accueil »	99%	91%	88%
% de satisfaction « sur les équipements mis à disposition »	aucun en mode dégradé travaux	93%	85%
% de satisfaction « sur la signalétique intérieure et l'orientation »	98%	99%	100%
% de satisfaction « sur la signalétique extérieure »	93%	100%	100%
% de satisfaction « sur la prise en compte des personnes handicapées »	100%	100%	100%
% de satisfaction « sur la prise en compte des difficultés »	100%	90%	100%

Commentaires :

- ↳ l'accueil en tout rendez-vous offre de bonnes conditions d'accueil pour le public avec une attente réduite au maximum, une orientation dans les locaux facilitée ainsi qu'une confidentialité préservée
- ↳ le lieu d'accueil déporté pendant les travaux a perturbé certains usagers, malgré la signalétique mise en place sur les grilles extérieures
- ↳ la zone d'attente en extérieur n'est pas toujours bien appréciée, même si les usagers sont rapidement mis à l'abri dans la salle si le temps est pluvieux
- ↳ globalement, seulement 11 % des usagers sondés ont trouvé finalement leur démarche difficile (note de 6 à 10) / 27 % d'entre eux concernaient le public des PAN / 45 % de ces usagers doivent encore effectuer des démarches ou sont en attente de réponses, ce qui accentue leur sentiment de difficulté

→ étude des flux accueillis

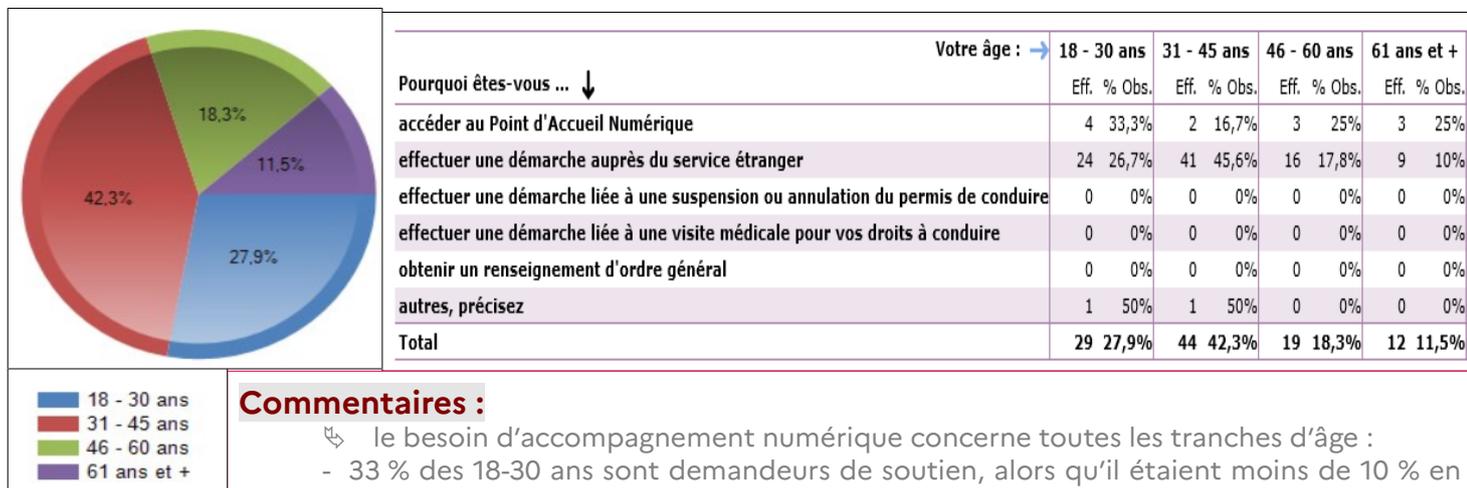
a) selon le lieu de résidence



Commentaires :

- ↳ **PAN** : sur les 12 usagers des PAN sondés (11 % du panel total) 83 % habitaient dans l'arrondissement de Troyes et les 17 % restants dans celui de Nogent sur Seine
- ↳ la préfecture est le seul point d'entrée pour l'accompagnement ANEF : durant la période du sondage, 90 usagers sont venus au service des étrangers, dont 75,6 % venaient de l'arrondissement de Troyes, 23,3 % de celui de Nogent sur Seine et 1,1 % de celui de Bar sur Aube

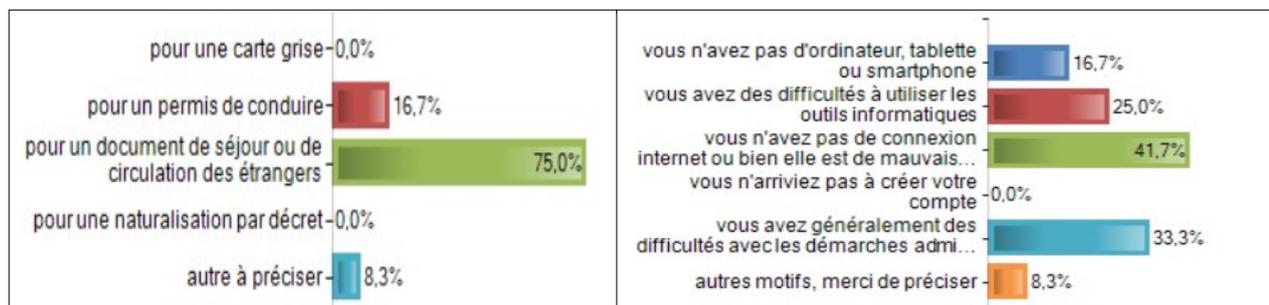
b) selon l'âge



Commentaires :

- ↳ le besoin d'accompagnement numérique concerne toutes les tranches d'âge :
 - 33 % des 18-30 ans sont demandeurs de soutien, alors qu'il était moins de 10 % en 2022
 - ce tiers d'utilisateurs demande une aide aux téléprocédures ANEF
 - la proportion de public de + de 61 ans accompagnée sur les PAN (25%) est similaire à 2022

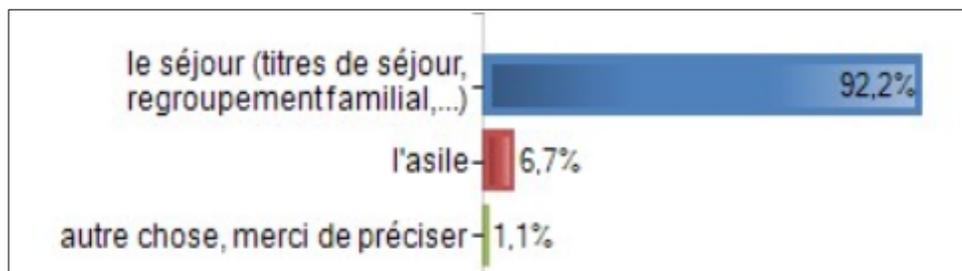
c) motifs de venue aux points d'accueil numériques (= 12 sondés concernés)



* autre = accompagnement pour un échange de permis de conduire

* autre = pour fiabiliser mon dossier

d) motifs de venue au service des étrangers (= 90 sondés concernés)

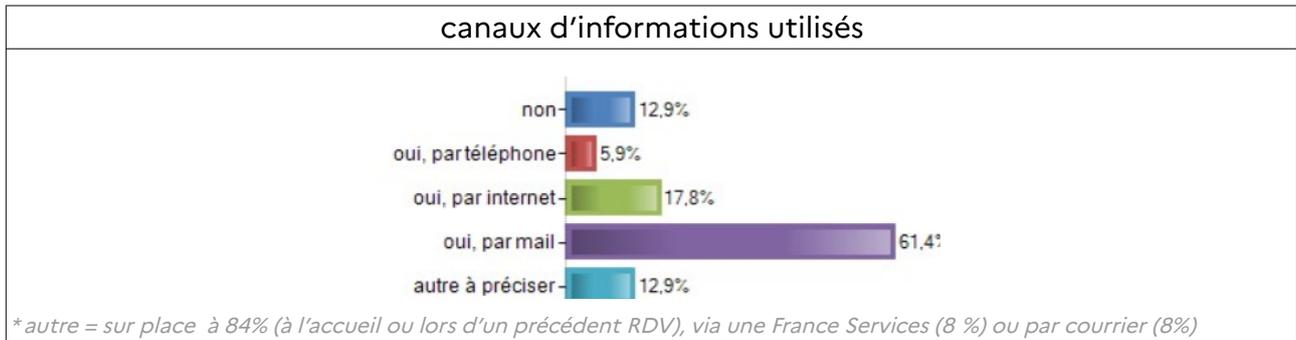


* autre = DCEM / RQ : peu de demandeurs d'asile ont répondu en raison de la barrière de la langue

Commentaires :

- ↳ le public demandeur d'un soutien ANTS pour les cartes grises et les permis de conduire est le plus souvent dirigé vers le réseau des France Services, compte tenu de la montée en puissance de l'accompagnement aux téléprocédures « étrangers » via l'ANEF et du fait que seule la préfecture gère ce soutien numérique dans le département
- ↳ en 2023, les démarches ANTS représentent 16,7 % du soutien numérique apporté par la préfecture contre 46,5 % en 2022
- ↳ dans le même temps, l'aide accordée pour les démarches « étrangers » est passée de 43,5 % à 75 %, eu égard à l'extension progressive du déploiement de l'ANEF

→ prise d'informations en amont



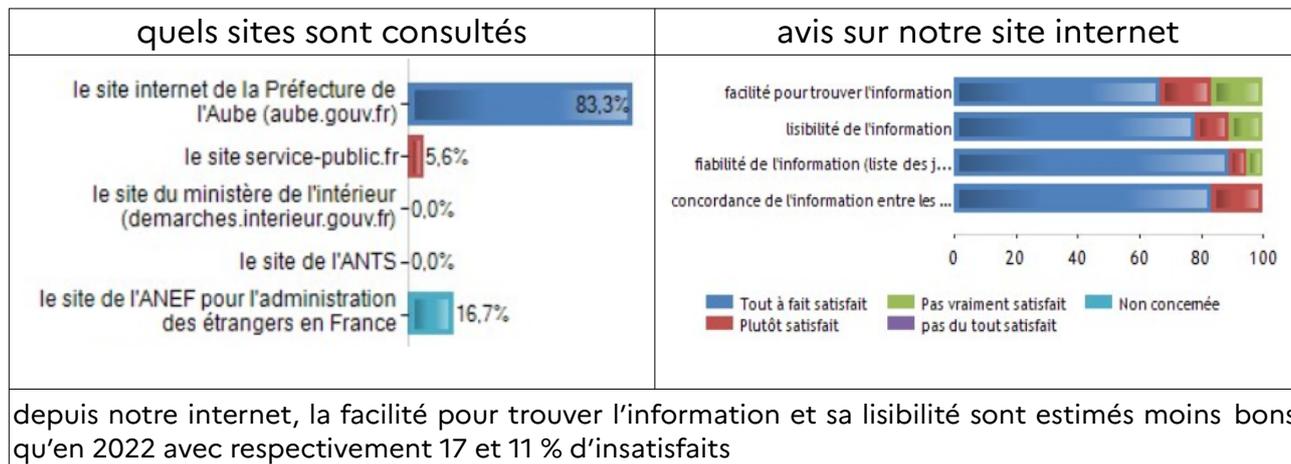
a) le contact par téléphone (= 6 sondés concernés)

motif de l'appel	accueil par nos standardistes ou lors du transfert
83 % pour prendre rdv aux PAN	
17 % pour s'assurer de l'information du SVI	
avis sur le SVI	
75 % de très satisfait quant à la navigation dans les menus, la clarté et la précision des renseignements	

Commentaires sur la TÉLÉPHONIE (standard / SVI / permanences des services)

- ↪ accès au standard plus rapide depuis la simplification du menu d'accueil du SVI (oct. 21)
- ↪ pas d'obstacle au passage préalable par le serveur vocal interactif
- ↪ qualité d'écoute et de disponibilité des interlocuteurs du standard, du BEMP et SDE au moment des transferts d'appels dédiés pour la prise de RDV aux PAN
- ↪ pré-filtrage préalable par le standard des usagers avant transfert au SDE sur la base de fiches techniques réalisées au moment du déploiement de l'ANEF et de la mise en place simultanée du dispositif de soutien numérique (nov. 21) puis dans le cadre de la récente dématérialisation des naturalisations par décret (fév.23)
- ↪ résolution par le SDE de blocages techniques sur l'ANEF ou guidage à distance
- ↪ des permanences téléphoniques également tenues régulièrement (2 à 3 fois par mois) par le BSIPA pour renseigner les usagers sur leurs droits à conduire, notamment après sanctions et dans le cadre des commissions médicales
- ↪ éléments de langage transmis au standard par le BSIPA sur la thématique des droits à conduire pour améliorer le renseignement de 1^{er} niveau et juguler le flux des transferts

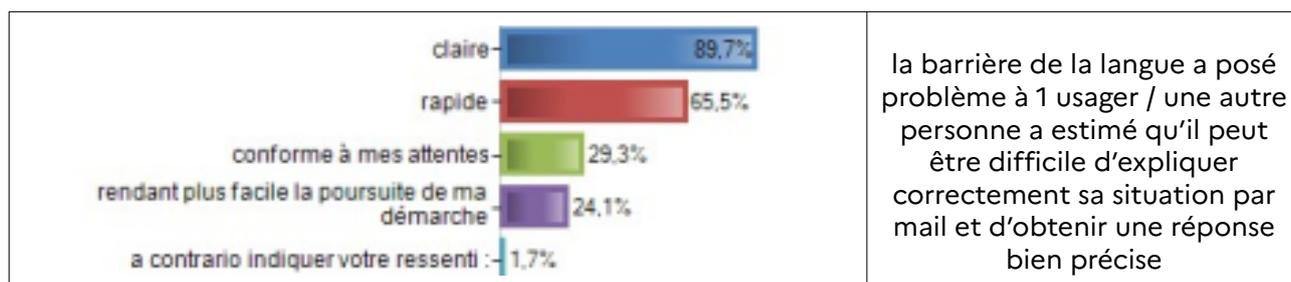
b) les recherches sur le web (= 18 sondés concernés)



Commentaires sur le SITE INTERNET et téléprocédures nationales ou locales pistes de progrès à explorer *

- ↪ travail d'actualisation et de fiabilisation mené régulièrement (trimestriellement et à chaque changement de réglementation ou d'organisation interne) par le BREC, les services métiers sous la vigilance des référents qualité
- ↪ nouvelle ergonomie depuis fin 2022
- ↪ déploiement partiel des téléprocédures « étrangers » via l'ANEF et maintien de 2 voies d'entrée (papiers et en ligne), qui empêche encore une réelle simplification*
- ↪ mise en place d'une téléprocédure globale sur les droits à conduire, accompagnée d'outils d'informations à destination de nos équipes et du public, qui ont permis, après un temps d'adaptation, de réduire les délais de convocation aux commissions médicales primaires et de mieux discerner les situations urgentes
- ↪ conservation de canaux subsidiaires pour les personnes en fracture numérique ou en difficulté (téléphone, hot-line, formulaire de contact papier, accueil physique personnalisé)

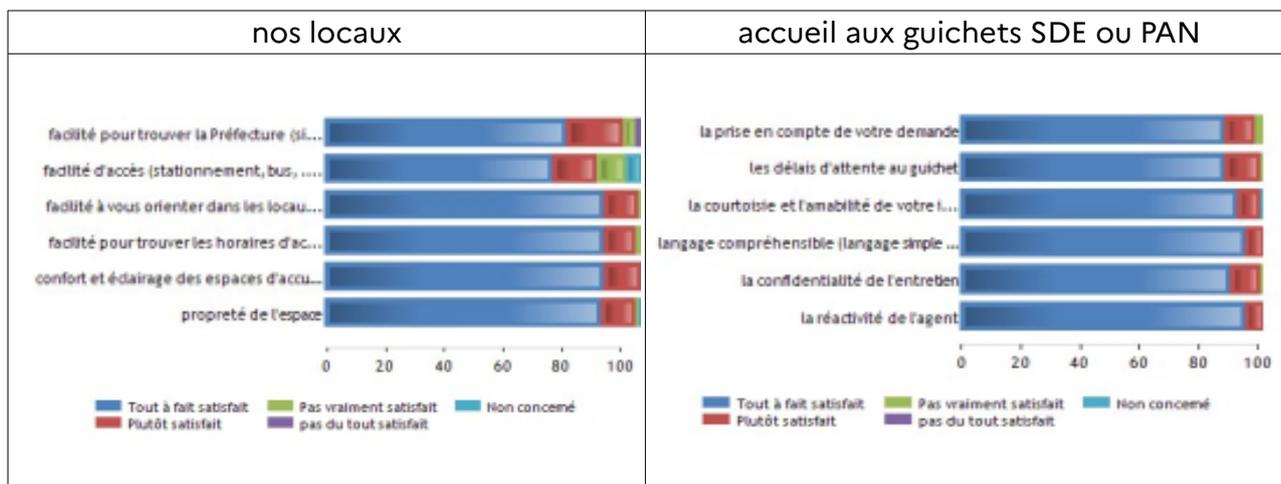
c) l'avis quant à la réponse aux « courriels » (= 58 sondés concernés)



Commentaires sur les COURRIELS pistes de progrès à explorer *

- ↪ canal de contact privilégié par le service des étrangers pour gagner en lisibilité pour les usagers, même si formulaire de contact papier toujours disponible à l'accueil et des permanences téléphoniques métiers en place
- ↪ travail continu de documentation et de mises à jour des accusés de réception sur les boîtes fonctionnelles du service des étrangers au gré du déploiement de l'ANEF pour améliorer la qualité entrante et faciliter le guidage des usagers
- ↪ réponses apportées rapides, claires et permettant d'aider à la démarche en tentant au maximum d'individualiser la réponse en cernant au plus près la situation des usagers
- ↪ la gestion du flux des mails par le SDE est très chronophage : la réponse rapide apportée (environ 2 jours) allonge les délais d'obtention des titres, d'où un plan global d'actions *

→ satisfaction quant à l'accueil physique



Commentaires : * = pistes de progrès possibles

LOCAUX

- ↪ l'accueil temporaire pendant les travaux de réfection du hall d'accueil perturbe les habitudes de certains usagers malgré une signalétique extérieure bien visible et une prise en charge en extérieur au niveau des grilles d'entrée*
- ↪ l'accès dans le hall d'accueil des seuls usagers ayant RDV facilite l'orientation à l'intérieur des locaux et apporte du confort à tous (public comme personne)
- ↪ beaucoup d'usagers sondés ont utilisé un mode de déplacement éco-responsable pour accéder à la préfecture (transports en commun, marche, vélo) / pour ceux venus en voiture, les difficultés et le coût du stationnement ont pu être évoqués
- ↪ les horaires de fixation des RDV ne posent globalement pas de difficulté, sachant que le SDE fait preuve de souplesse, si besoin, pour les personnes qui travaillent tout en restant sur les créneaux des matinées d'ouverture au public
- ↪ une facilité est également apportée au niveau des PAN pour caler des RDV sans passage par le standard pour les usagers venus se renseigner ou ceux qui devront revenir finaliser leur démarche suite à un 1^{er} accompagnement
- ↪ l'accès limité aux toilettes, souvent cité, est également du aux travaux en cours*

ACCUEIL PHYSIQUE

- ↪ les délais d'attente avant prise en charge aux guichets ou aux PAN ont été considérablement réduits par la généralisation des RDV, ce qui est fort apprécié, même si les usagers ont parfois l'impression que c'est l'ordre des arrivées qui est pris en compte*
- ↪ le mécontentement exprimé par quelques usagers du SDE (4 / 90) quant à la prise en compte de leurs demandes ou aux délais d'obtention de leur titre de séjour provient en grande partie du retard pris suite au déploiement de l'ANEF, de ses blocages et dysfonctionnements et de situations individuelles nécessitant des temps de vérification ou d'enquêtes liées à la typologie du document demandé*
- ↪ globalement c'est un sentiment quasi-unanime de bonne organisation qui ressort
- ↪ le professionnalisme des agents (courtoisie, compétences, réactivité, aide numérique, soutien des personnes en situation de handicap ou en difficulté) a encore été largement salué

II – enquêtes mystères

→ tests des accusés de réception

menés 2ème quinzaine de juillet pour vérifier le respect du référentiel Qual-e-Pref :

17.3 - Un accusé de réception électronique est adressé à l'utilisateur de manière systématique à la suite de toute sollicitation pour les demandes d'information faites par courriel

après actualisation et/ou correctifs utiles par la cellule performance ou les services métiers, tests conformes pour les messages arrivant sur :

- la boîte générale prefecture@aube.gouv.fr
- les réponses automatiques de redirection vers l'ANTS
- les formulaires de contact du site internet
- les boîtes fonctionnelles thématiques du SDE
- celles des 2 sous-préfectures

→ bilan du sondage mystère téléphonique

- x 20 appels « mystère » sur la tête de ligne (03 25 42 35 00) du 17/05 au 13/07
- x réalisés par : 1 collègue du service budget + référents qualité du 10, 54, 55, 67, 86, 87
- x avis sur notre SVI, l'accueil au standard et les éventuels transferts d'appel

a) score relatif à l'engagement 10 = « nous répondons à tous vos appels de manière attentive en limitant au maximum votre temps d'attente »

E10 - STANDARD - « nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace En limitant au maximum votre temps d'attente »									
Prise en charge	Formule d'accueil	Courtoisie	Orientation vers les sites internet officiels si la demande porte sur une information générale	1 ^{er} niveau de renseignement	Identification du bureau concerné	Transfert	Si le transfert n'est pas possible, communication du nom et des coordonnées du service compétent (téléphone ou boîte fonctionnelle)	Prise de congé (formule de politesse du type "Bonne journée"...)	Réponse donnée à l'utilisateur
100,00 %	100,00 %	100,00 %	88,89 %	94,12 %	81,82 %	28,57 %	88,89 %	94,74 %	94,44 %
87,15 %									

E 10 – TRANSFERTS VERS LES BUREAUX MÉTIERS					
Prise en charge	Formule d'accueil	Courtoisie	Renseignement	Prise de congé (formule de politesse du type "Bonne journée"...)	Réponse donnée à l'utilisateur
100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
100,00 %					

b) score de l'engagement 8 = « un serveur vocal interactif local vous informe simplement et vous met en relation avec un agent »

E8 – « Un SVI vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent »					
Renseignement sur les horaires d'ouverture ou bien sur la prise de RDV et les modalités d'accès	Incitation à consulter les sites internet officiels ainsi que la rubrique relative aux démarches pour la constitution du dossier	Nb limité de niveaux d'arborescence et de choix d'information	Mise en relation avec une personne physique pendant les heures ouvrées	Présence de la phrase d'engagement dans la démarche qualité	Renseignement du SVI en dehors des horaires d'ouverture
100,00 %	100,00 %	95,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
99,17 %					

Analyses

les points à améliorer

- si transfert vers un service pas possible le jour de l'appel => donner le nom du bureau et coordonnées de l'agent compétent, notamment quand peu d'informations sur le SVI et le site internet (ex : associations)

- si transfert d'appel effectué => bien préciser à l'utilisateur qu'on l'oriente vers un autre interlocuteur

- en cas de mise en attente ou de recherche => bien l'indiquer à l'utilisateur et déclencher la musique pour faire patienter

- ressenti de quelques pointes d'agacement lorsque les conversations se prolongent = heures d'affluence / 1 seule opératrice présente

les points forts

- bonnes explications données par le standard avec de véritables recherches pour un renseignement de 1^{er} niveau

- souci de bien faire avec des réponses qui vont souvent au-delà de l'attente du public

- grande courtoisie et professionnalisme

III – améliorations (prévues / à développer ou en réflexion)

■ accueil physique

septembre 2023 : réintégration des services dans le hall d'accueil rénové

avec un meilleur confort pour le public et les équipes d'accueil (*cadre embelli, éclairage mieux adapté, toilettes PMR, accueil en extérieur limité notamment par mauvais temps, gestionnaire de file d'attente prévu*)

■ accueil dématérialisé

x fin 2023- courant 2024 : renforcement de l'accompagnement numérique

pour juguler le déploiement complet de l'ANEF et la hausse des besoins de soutien à destination d'un plus large public et sur toutes les téléprocédures (« étrangers », ANTS, téléprocédures locales, ...)

a) ouverture d'un 3^{ème} point d'accueil numérique en préfecture

b) élargissement de l'accompagnement ANEF en sous-préfectures

c) montée en puissance de l'équipe référente en interne et externe

- x **courant 2024 : dès le déploiement complet de l'ANEF, un seul mode de fonctionnement en place avec :**

une simplification des canaux d'informations

- a) meilleure lisibilité : site internet / SVI / flyers / accusés de réception
- b) réduction du canal mail avec des échanges via le portail ANEF
- c) travail commun (qualité + SDE + PAN) pour une meilleure compréhension des pièces à fournir selon la situation des usagers

des fonctionnalités de l'outil qui vont rassurer le public « étrangers »

- a) un accès facilité à la liste des pièces à fournir selon sa situation
- b) gestion des dossiers dans l'ordre d'arrivée sur le portail ANEF
- c) attestation de dépôt automatiquement délivrée
- d) attestation de décision favorable pour permettre l'ouverture ou le maintien des droits, dans l'attente de la remise du titre de séjour

■ **téléphonie**

automne 2023- 2024

- x **soutien technique accru au standard par les services métiers (SDE + BSIPA)**
actualisation ou montée en compétences des renseignements de 1^{er} niveau suite à nouvelles procédures et/ou organisations internes

- x **amélioration des transferts d'appels**

■ **plan d'actions interne ciblé des services**

- x **en cours par le BSIPA pour accélérer le circuit des commissions médicales et droits à conduire** (réunions avec les médecins + supports pratiques à destination du standard et des équipes d'accueil + modernisation de la communication suite au lancement d'une téléprocédure globale très simple)

- x **en cours par le SDE pour gagner en temps et en efficience dans le processus des titres de séjour** (modification des circuits de décision + simplification des accusés de réception + opérations coup de poing dont travail les samedis matins + priorisation du traitement des dossiers en dégradant légèrement la durée de réponse aux mails).

IV – communication / diffusion des résultats et actions

a) en interne

- x diffusion du compte-rendu du COPIL du 17/10/2023 aux membres
- x flash info au personnel
- x mise en ligne sur l'Intranet

b) en externe

- ✓ mise en ligne sur le site internet (bilan + actions d'amélioration)
- ✓ information du comité local des usagers (CLU) fin 2023 - début 2024