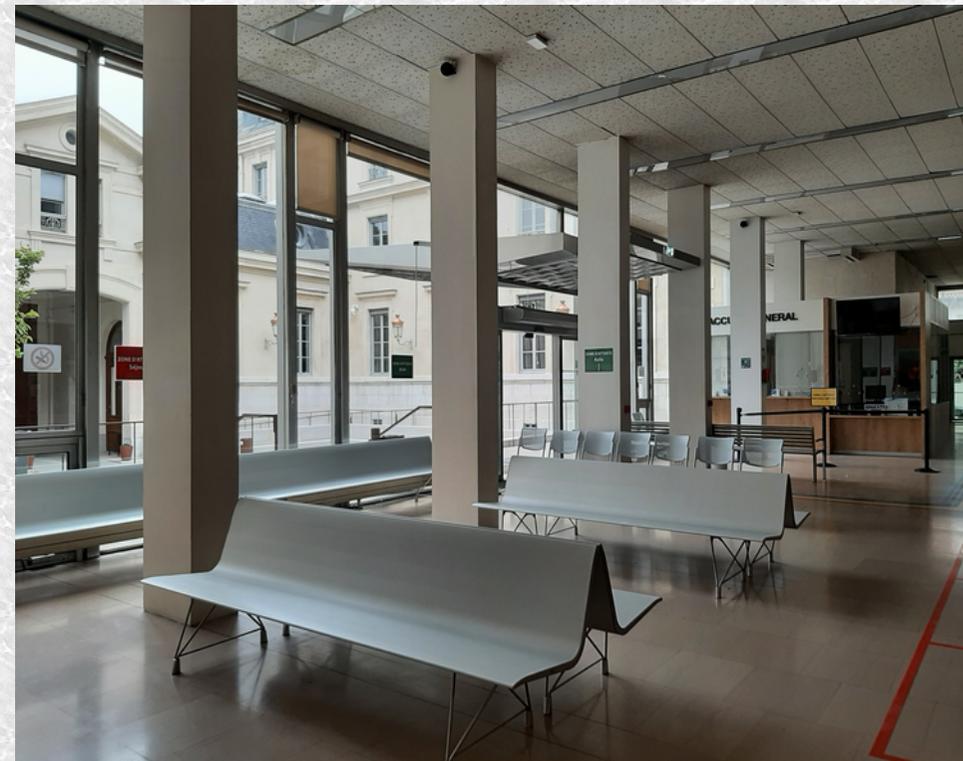


# ANALYSE DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DE LA PRÉFECTURE DE L'ISÈRE 2022





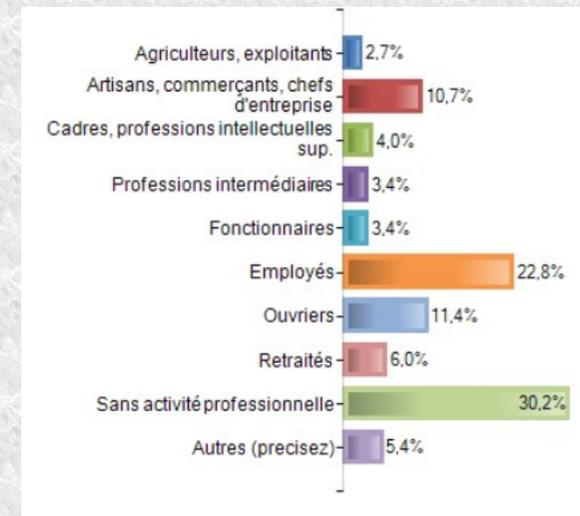
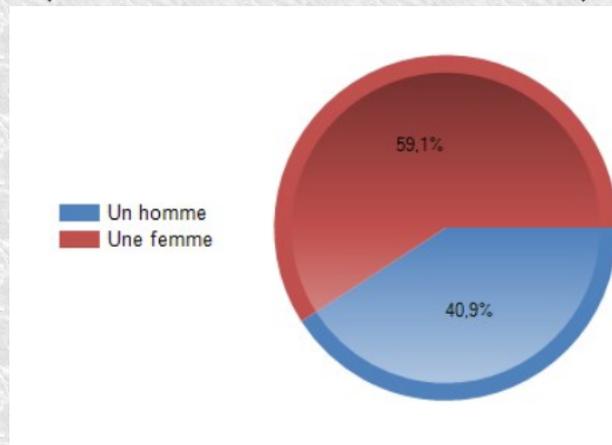
# MÉTHODOLOGIE RETENUE

- Enquête menée du 1er mars au 30 mars 2022 dans la hall de la préfecture et par le biais du site internet.
- Réalisée par 2 stagiaires, Bac pro qualité, de l'accueil général à l'aide d'une tablette mise à disposition par le SGC/SIC.
- **149 usagers ont répondu au questionnaire dont 61 hommes (41%) et 88 femmes (59%)**
- Tous les questionnaires ont été exhaustivement renseignés.

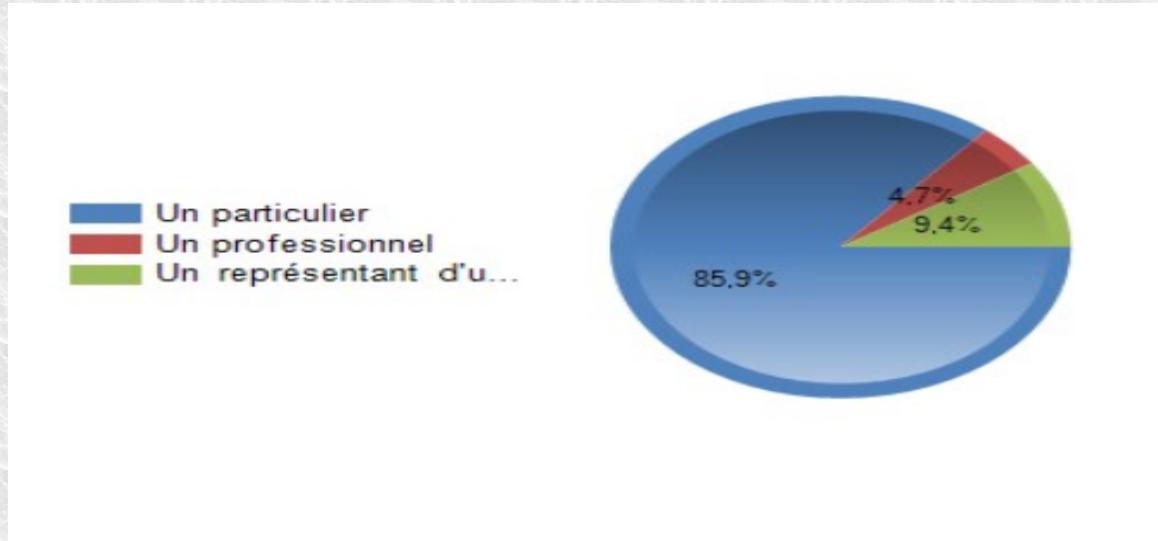
# PROFILS DES USAGERS VENANT A LA PRÉFECTURE

L'échantillon comporte :

- 40,9 % d'hommes pour 59,1 % de femmes.
- Les usagers qui viennent à la préfecture ont entre moins de 20 ans à plus de 70 ans.
- **Majoritairement, 39,6 % des usagers ont entre 31 et 40 ans, et alors que 19,5 % ont entre 51 et 60 ans.**
- Concernant la profession des usagers, ce sont en grande partie des personnes sans activité professionnelle (30,2%), puis des employés (22,8%), et des ouvriers (11,4%)



# LA MAJORITÉ DES USAGERS SONT DES PARTICULIERS (82,4%)



Sur l'échantillon de 149 individus :

- 128 usagers sont des particuliers,
- 7 autres sont professionnels,
- 14 sont représentants d'associations.

# TAUX DES ÉQUIPEMENTS INFORMATIQUES DONT DISPOSENT LES USAGERS

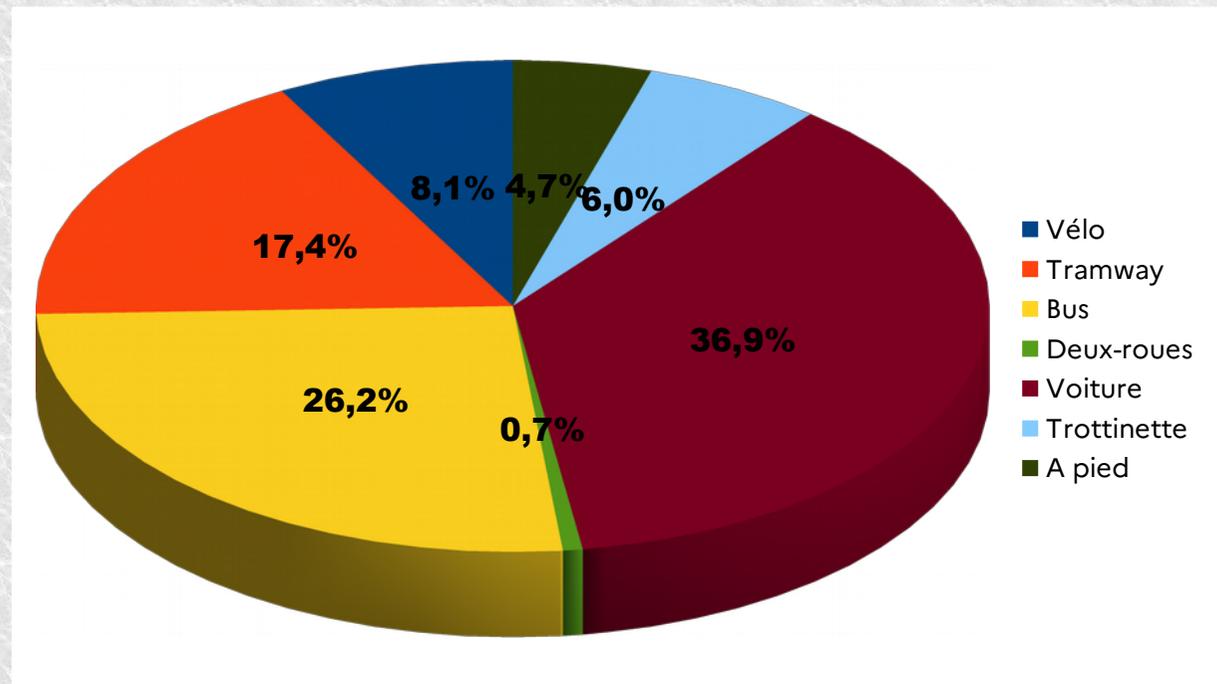
- 81,9 % possèdent un téléphone portable,
- 56,4% possèdent un ordinateur,
- 17,4 % possèdent une tablette numérique,
- 46,3% ont la possibilité de se connecter à Internet,
- 15,4% ont accès à une adresse courriel.



# LES MODES DE TRANSPORTS UTILISES PAR LES USAGERS



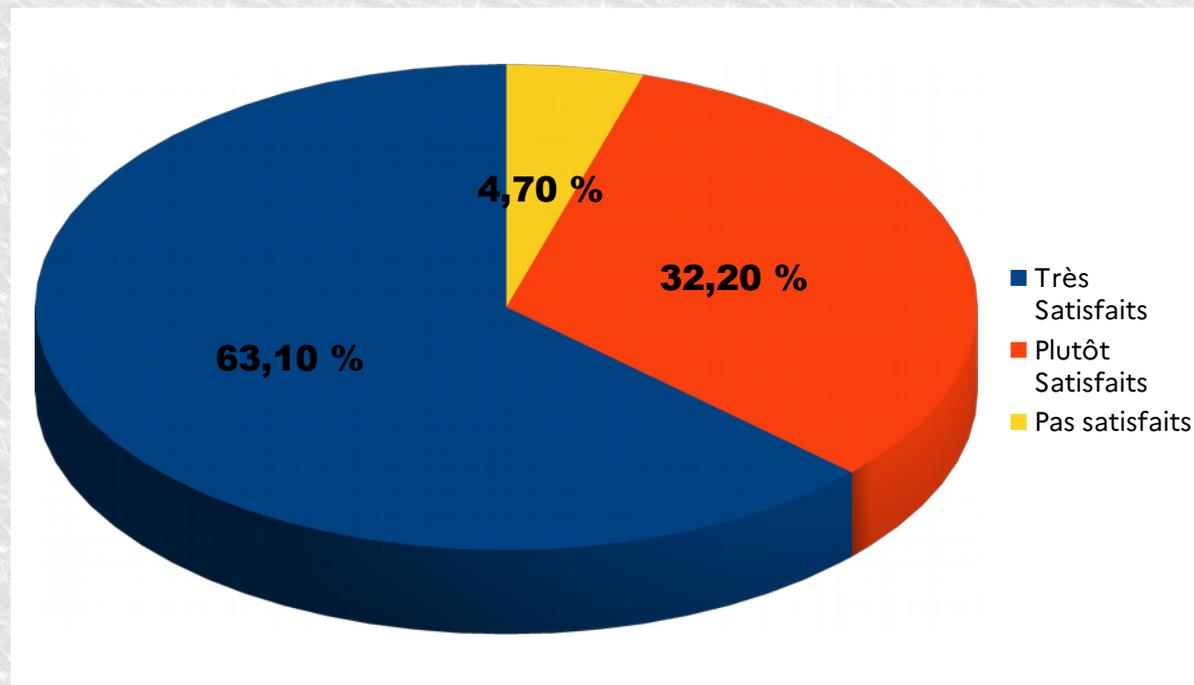
- 36,9 % viennent en voiture
- 43,62 % en transport en commun (tram, bus)
- 8,1% en vélo
- 6 % en trottinette
- 4,7 % à pied
- 0,7% en 2 roues



# LA LOCALISATION ET L'ACCES A LA PREFECTURE

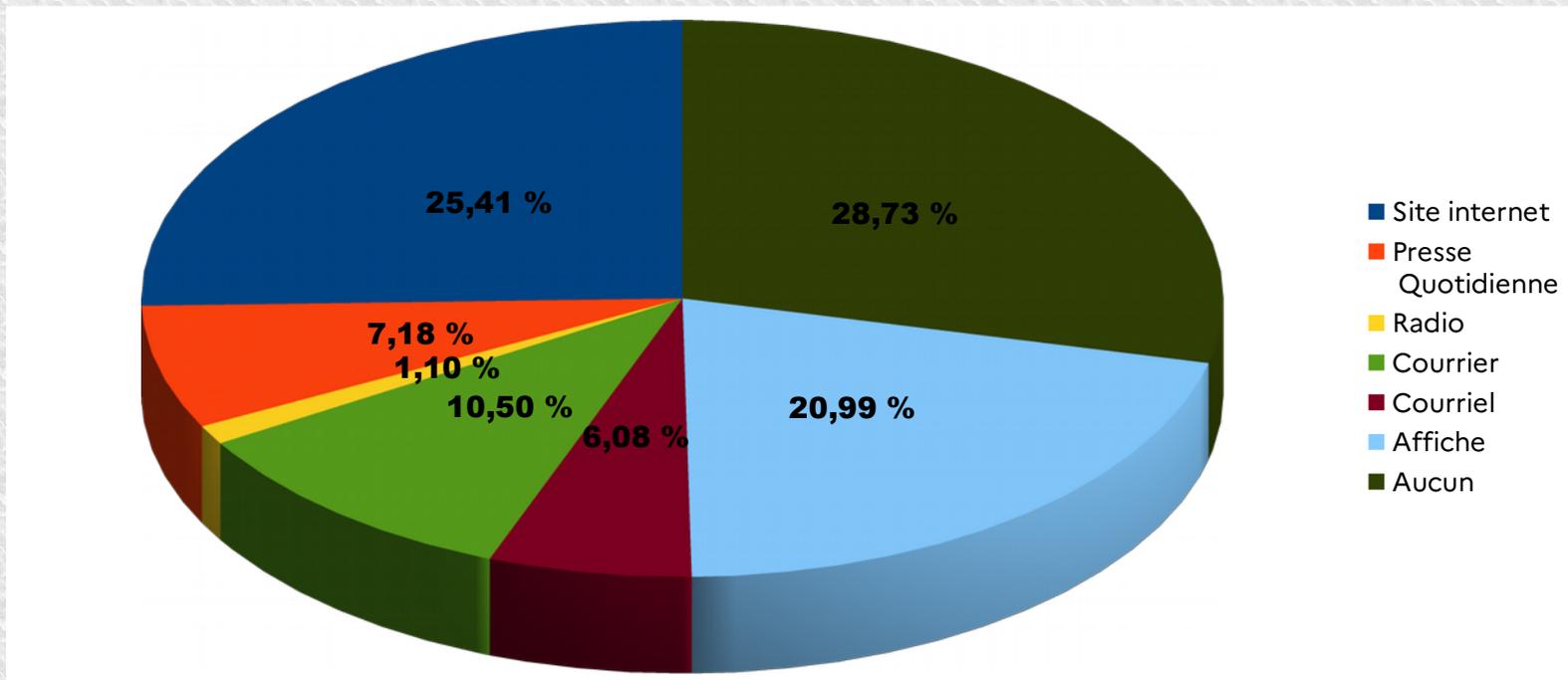
97,7 % des usagers ont localisé facilement la préfecture.

- L'accès aux locaux de la Préfecture est très satisfaisant, 63,1 % (94) des usagers et 32,20 % des usagers (48) le jugent satisfaisant contre 4 % de plutôt pas satisfaits (6) et 0,7 % (1) de pas satisfait du tout.

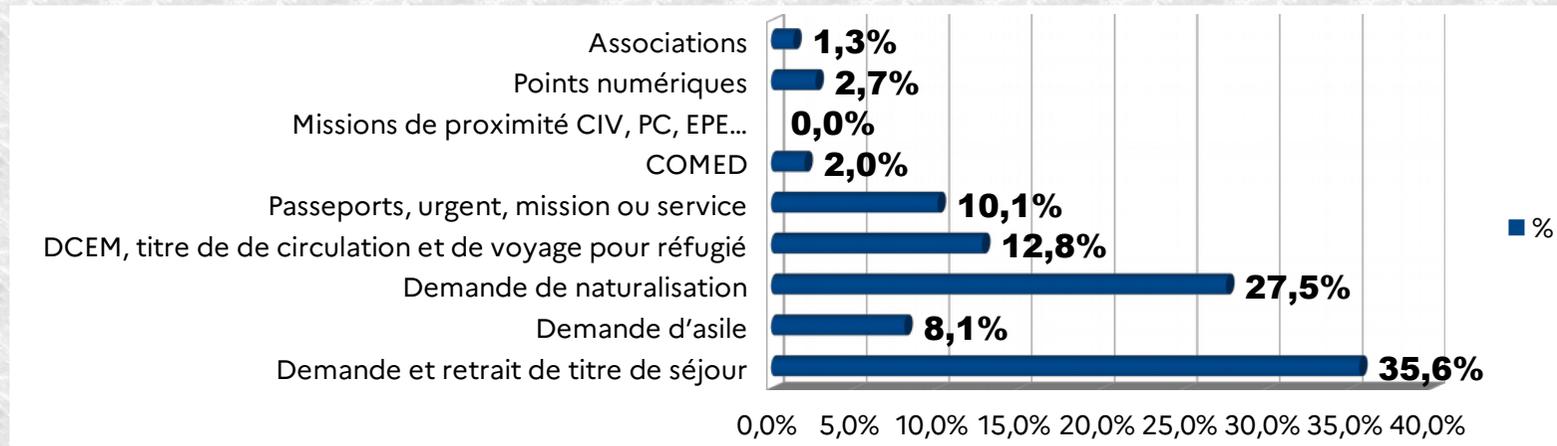


# MODALITÉS D'INFORMATIONS SUR LES CONDITIONS D'ACCUEIL

- Parmi les usagers sondés, ayant recherché ou sollicité des informations, seulement 25,4 % ont eu connaissance des modalités d'accueil via le site internet de la Préfecture et 21 % par l'affichage, alors que 6,08 % par courriel ou courrier et 28,73% par téléphone



# PRINCIPAUX MOTIFS DE VISITE EN PRÉFECTURE

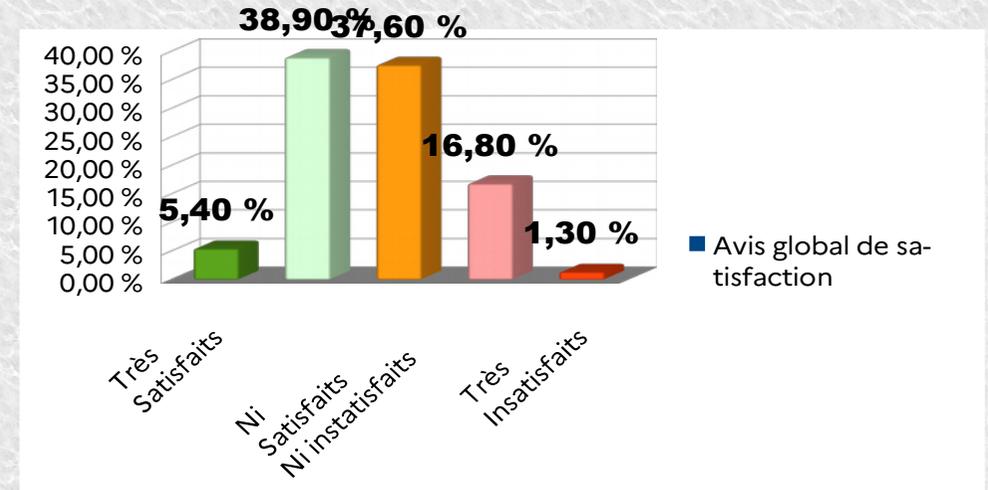
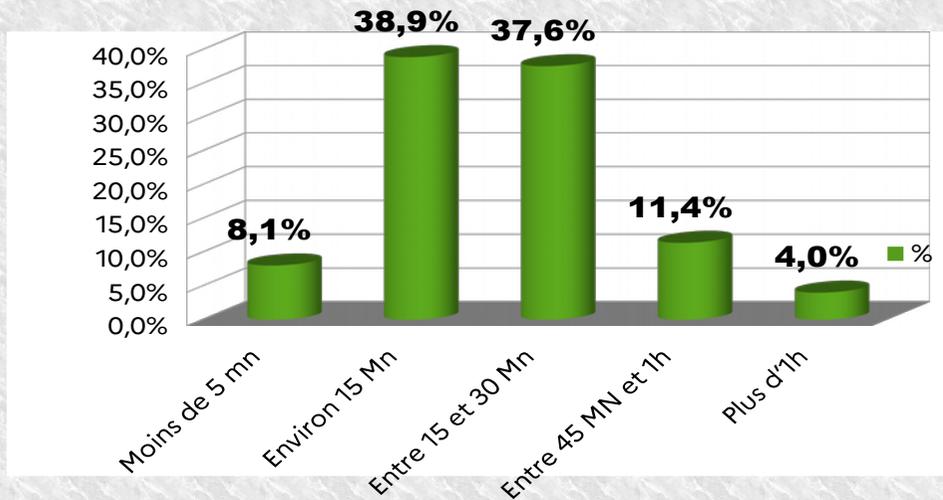


- **35,6 %** d'usagers se rendent à la préfecture pour des demandes et/ ou des retraits de titres de séjours.
- 27,5 % se rendent en Préfecture pour une demande de naturalisation.
- 8,1 % se rendent en Préfecture pour une demande d'asile et 10,1 % pour un passeports urgent, de mission ou de service.
- 2,7 % se rendent au point numérique afin d'effectuer des démarches.





# UNE PRISE EN CHARGE DU SERVICE RAPIDE ET EFFECTIVE

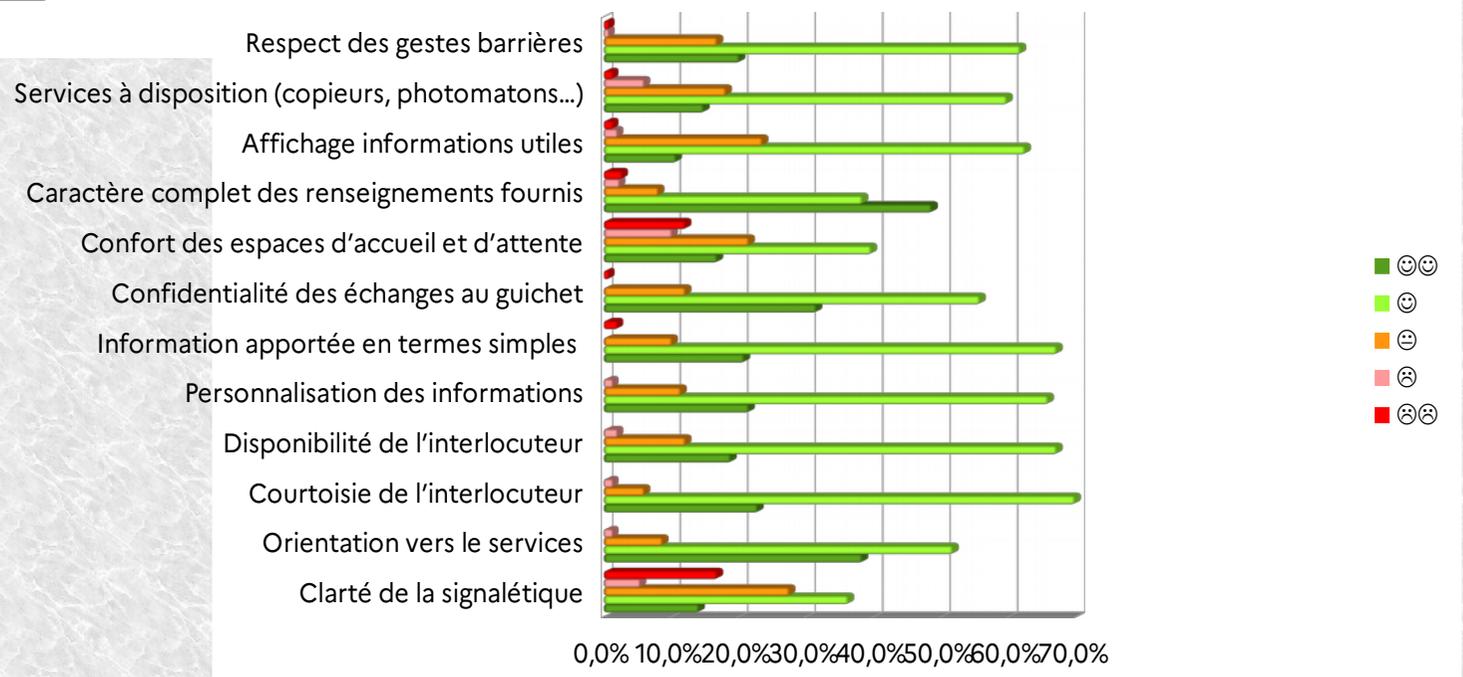
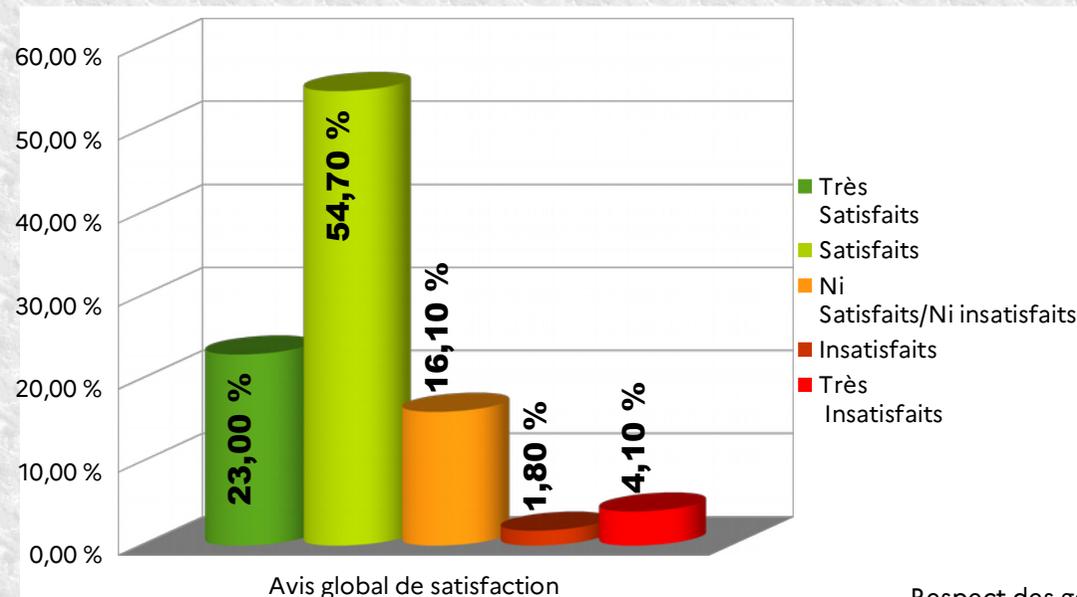


- 47 % des individus ont été pris en charge en 15 minutes dont 8,5 % en moins de 5 min et 37,6 % ont attendu entre 15 et 30 min avant d'être pris en charge
- 11,4 % ont patienté entre 45 min et une heure avant d'être pris en charge
- 4 % des usagers ont été pris en charge en plus d'une heure
- 44,3 % des usagers sont satisfaits de leur délai d'attente dont 5,40 % sont très satisfaits. 37,60 % ne sont ni satisfaits ni insatisfaits contre 18,10 % d'insatisfaits (1,30 % très insatisfaits).

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

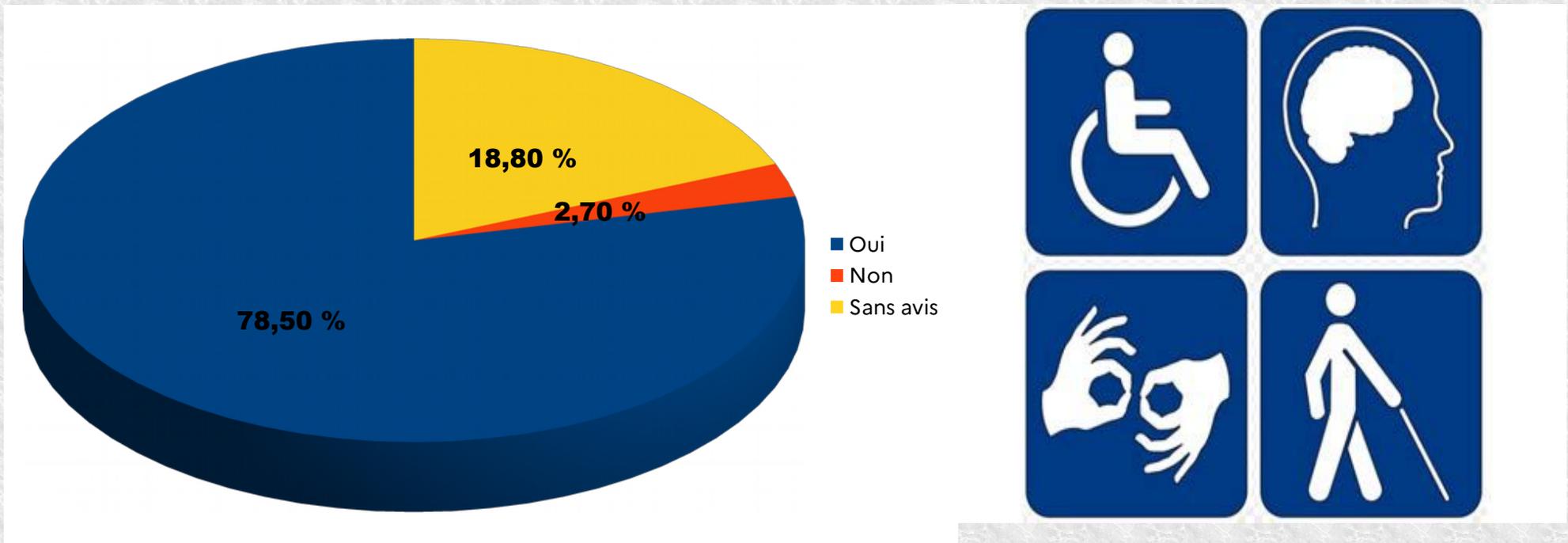
- **78 %** des usagers ont un avis globalement satisfaisant dont **23 %** très satisfaisant de l'accueil physique de la Préfecture
- **90 %** sont satisfaits dont **38,3 %** très satisfaits de modalités d'orientation vers les services
- **93 %** sont satisfaits de la courtoisie et **86 %** de la disponibilité de l'interlocuteur et des informations apportées en termes simples
- **87,20 %** sont satisfaits de la confidentialité des échanges aux guichets (**31,50 %** très satisfaits)
- **74,5 %** sont satisfaits des services mis à disposition et **56,4 %** du confort des espaces
- **50,30 %** sont satisfaits de la clarté de la signalétique
- **81,80 %** 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



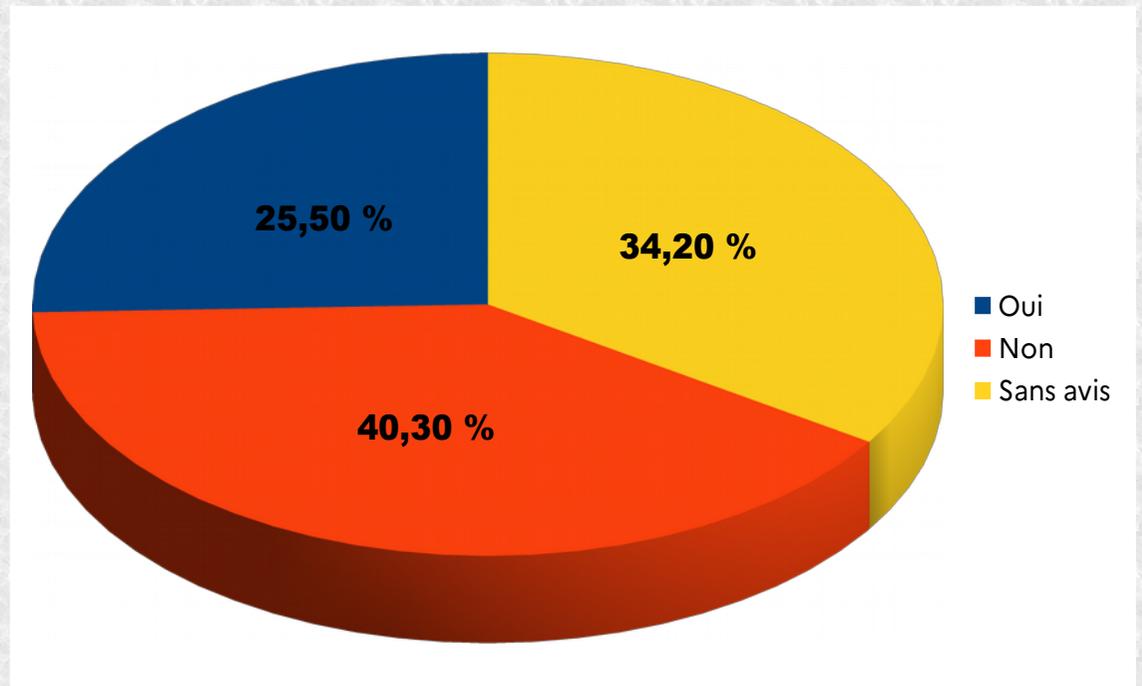
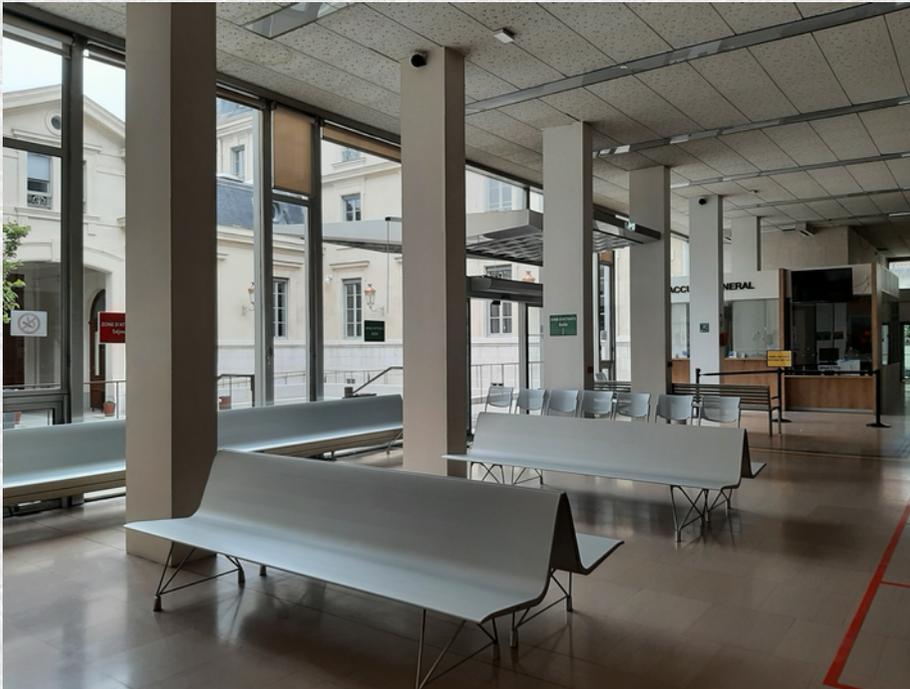
# L'ACCÈS DE LA PRÉFECTURE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP EST JUGÉ FAVORABLE SELON 96,7% DES USAGERS QUI ONT RÉPONDU

- Sur 149 usagers, 121 se sont prononcés (81,2%) et 28 (18,8%) n'avaient pas d'avis.



# IDENTIFICATION DES AGENTS PAR LEURS BADGES

- **39% des usagers interrogés et qui se sont exprimés, ont pu identifier les agents de la Préfecture grâce à leurs badges**
- 61 % n'ont pas vu ce badge
- 34,2 % ne se sont pas exprimés, soit 51 sur 149





# LE POINT NUMÉRIQUE

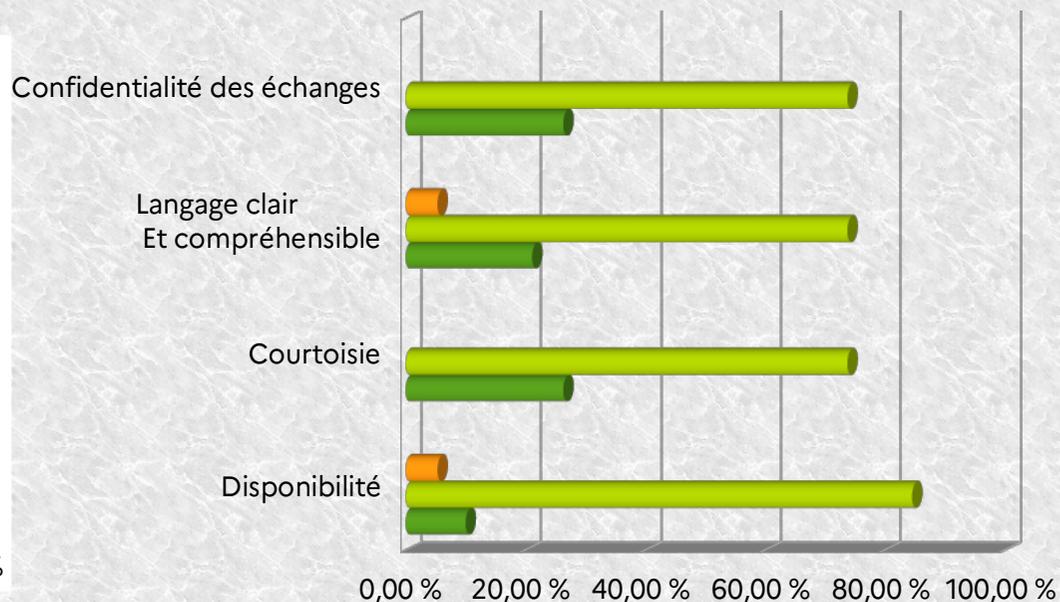
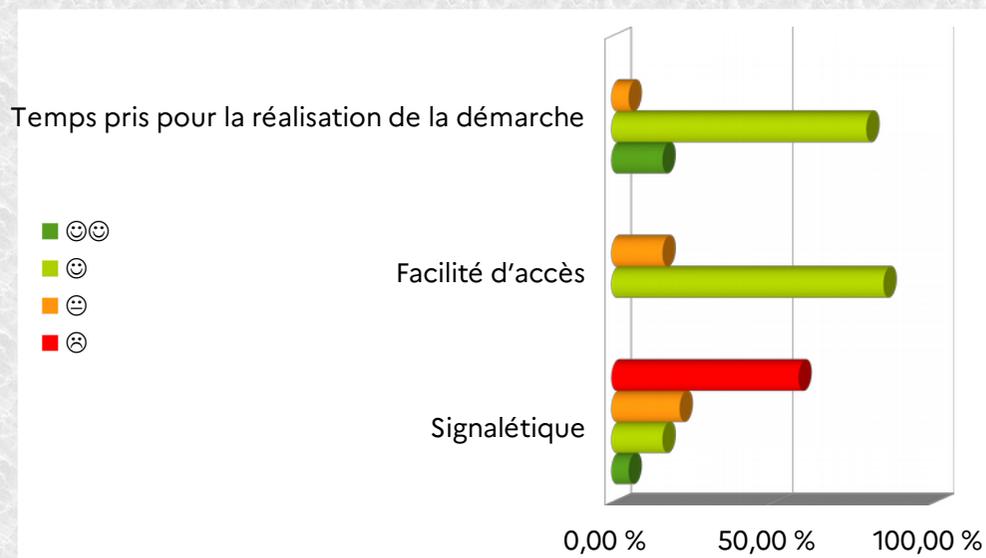
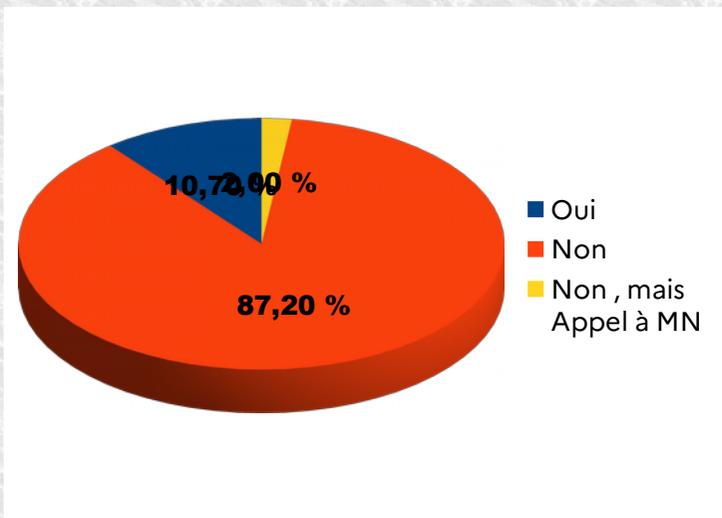
87 % des personnes interrogées n'ont pas eu besoin de l'accès au point numérique et 11% d'utilisateurs y ont eu recours (soit 3).

**•99,5% ont jugé le point numérique satisfaisant dont 57,90 % en sont très satisfaits.**

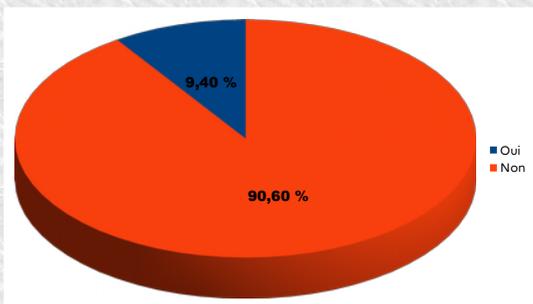
•Le médiateur numérique ou l'agent d'accueil a accompagné l'utilisateur dans des conditions satisfaisantes dans 84 % des cas.

• 100 % estiment être partiellement en capacité de refaire la démarche mais pas de manière autonome (3)

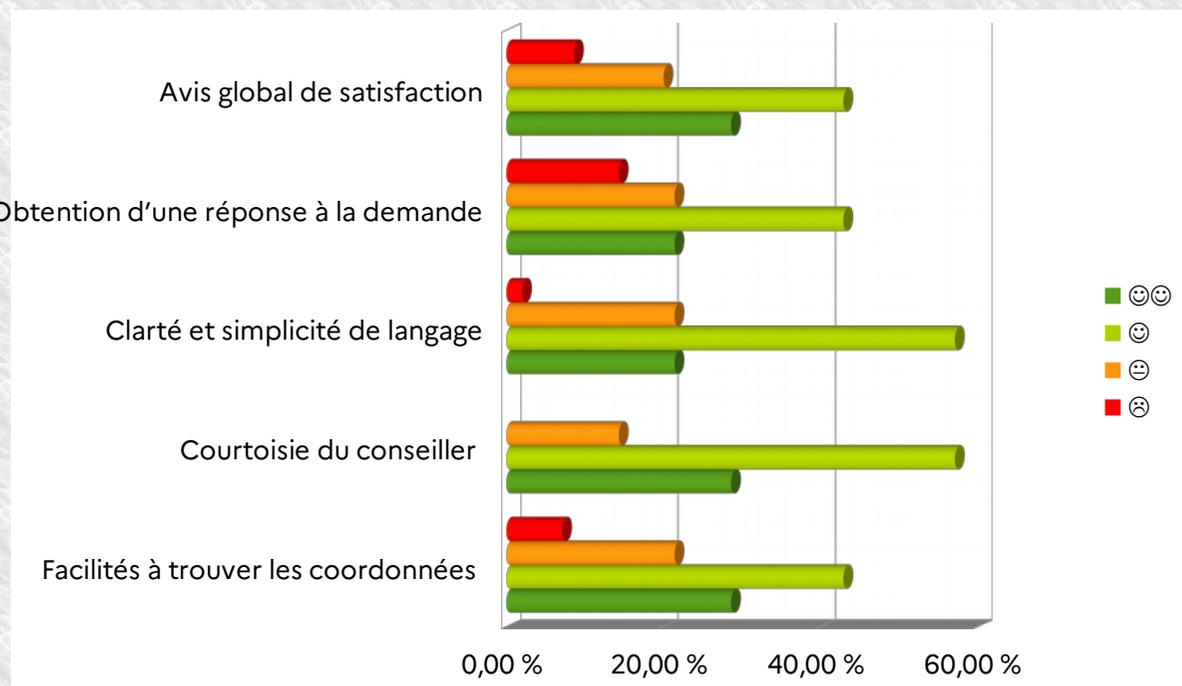
•Avant de venir au point numérique, seuls 6 % (9) connaissaient l'existence de France services et 3, % (5) du bus itinérant de France services



# Une qualité de l'accueil téléphonique jugée disparate



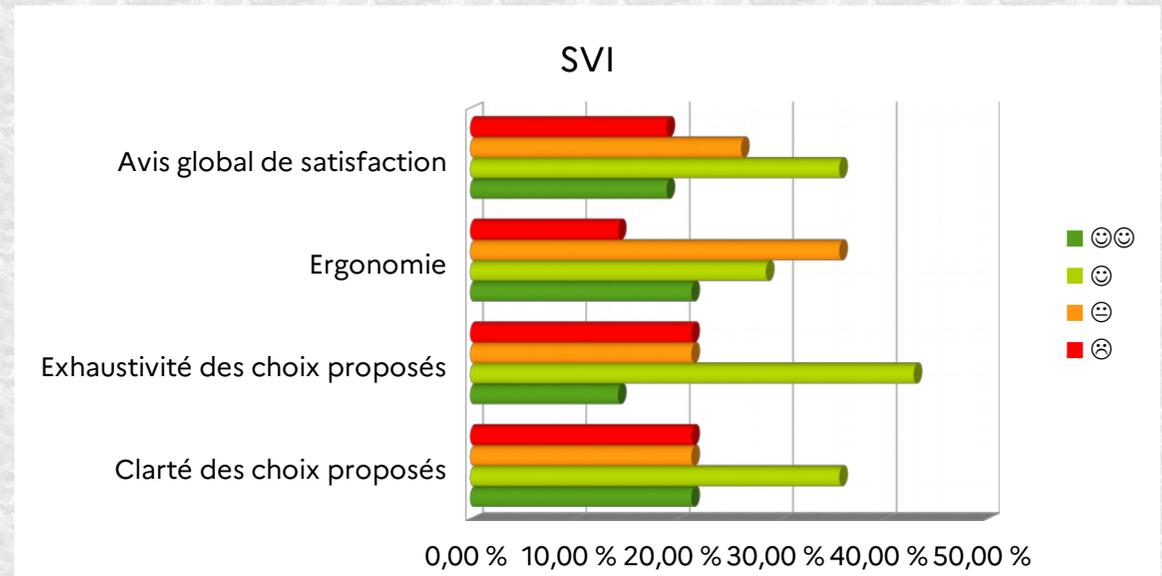
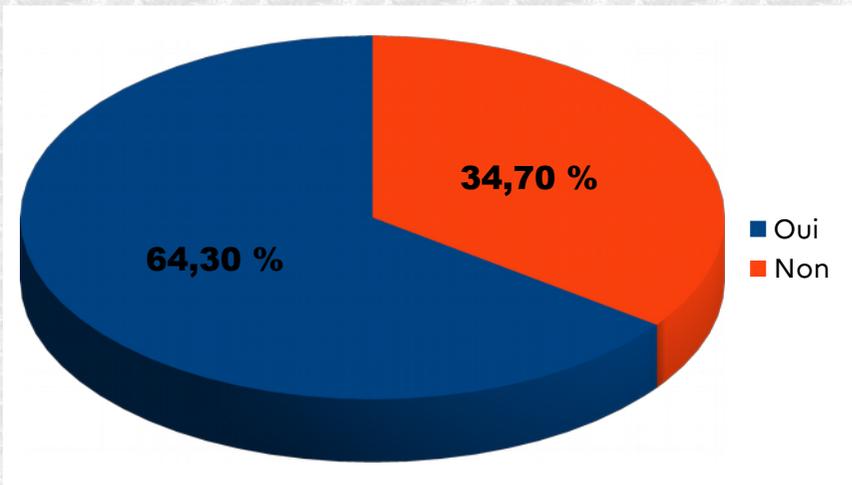
- 9,4% des usagers (11) ont déjà pris contact par téléphone avec la préfecture
- 71,50 % sont satisfaits dont 28,60 % très satisfaits.





# TRANSFERT D'APPEL ET SERVICE VOCAL INTERACTIF (SVI)

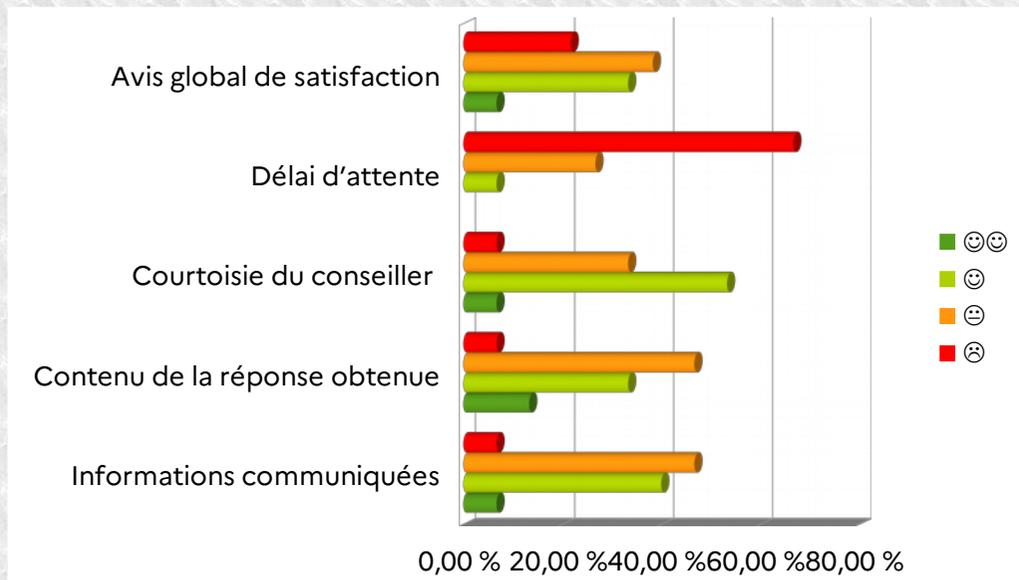
-En cas de transfert d'appel, pour seulement 64,1 % des interlocuteurs, le service vers lequel ils basculaient, leur a été précisé.



- 54,70 % des sondés sont satisfaits du SVI, dont 19 % très satisfaits
- 26,20 % n'ont pas été satisfaits du SVI,
- 19 % ne sont pas du tout satisfaits du serveur vocal.

# LA QUALITE DE L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE : DEROULE DE L'ENTRETIEN

- **40 %** des usagers sont satisfaits de la qualité de l'accueil téléphonique
- **60%** ont jugé satisfaisante la courtoisie du conseiller dont **6,70%** très satisfaisante
- **+ de 46 %** sont satisfaits des informations communiquées et de leur contenu
- **6,70 %** des usagers jugent le délai d'attente satisfaisant, mais **26,7%** ne sont que moyennement satisfaits et **66,70 %** pas du tout satisfaits du délai d'attente



**90 % n'ont jamais  
appelé le 3400**

**34 00**  
serveur vocal  
interactif national

**PASSEPORT  
CARTE D'IDENTITÉ  
IMMATRICULATION  
PERMIS DE CONDUIRE**

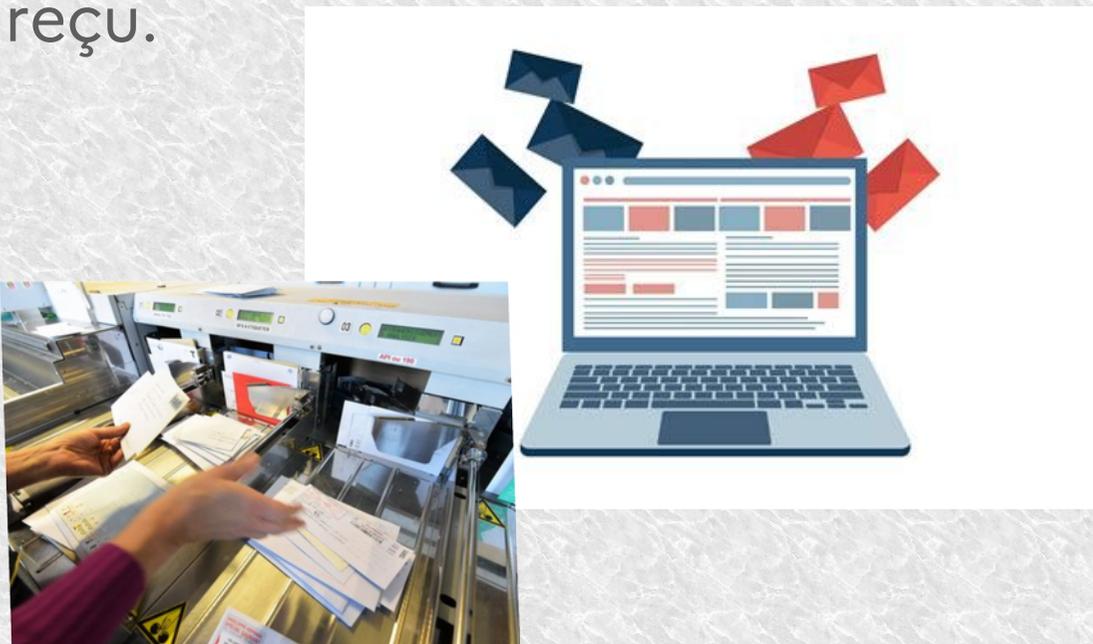
**TOUTE L'INFO**  
*Un seul numéro!*

3400 Service client national  
Du lundi au vendredi de 7h45 à 19h - Le samedi de 8h à 17h  
ANTS

# PRINCIPAUX MOYENS DE CONTACT DES USAGERS ET TAUX DE RÉPONSE

Sur **30 usagers** qui ont tenté de joindre la Préfecture, dont 10 par courriel et 20 par courrier :

- **6,7 %** des usagers contactent la Préfecture par courriel.  
50 % ont obtenu une réponse contre 54,5 % qui n'en ont pas reçue.
- **13,4 %** des usagers contactent la Préfecture par courrier.  
65,2 % ont eu une réponse par courrier, contre 39,1 % qui n'en ont pas reçu.



# QUALITÉ DES RÉPONSES APPORTEES AUX COURRIERS ET COURRIELS

## ✉ Pour les courriels :

- **76,5 %** sont satisfaits de la qualité de la réponse apportée dont **54 %** très satisfaits,
- **19,8 %** n'ont été plutôt pas satisfaits,
- **3,7%** n'ont été pas du tout satisfaits.

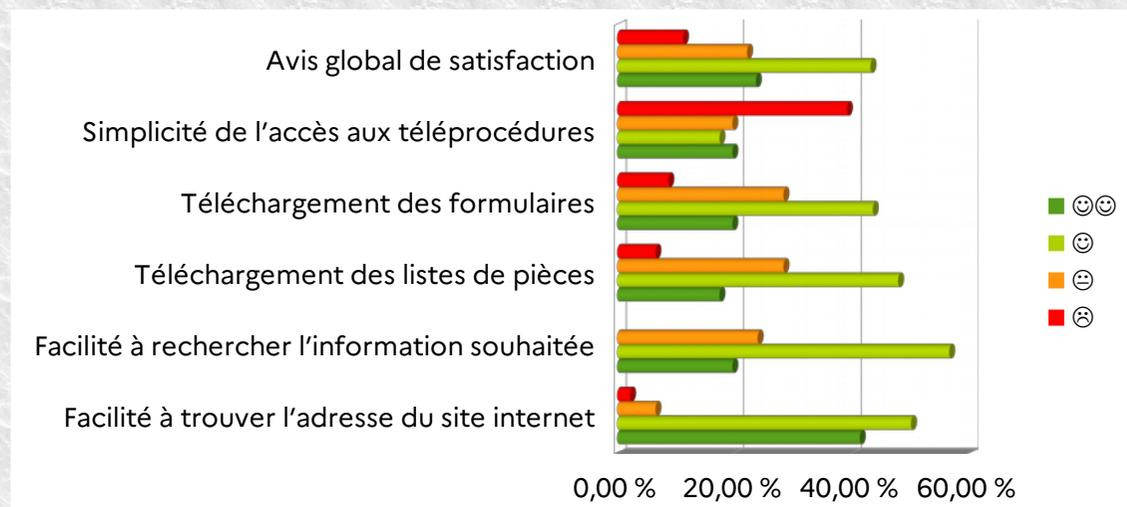


## ✉ Pour les courriers :

- **78,1%** se sont dits satisfaits, dont **53 %** très satisfaits,
- **16,8%** n'ont été plutôt pas satisfaits,
- **8,1 %** n'ont pas été du tout satisfaits.

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

- Sur les 149 usagers sollicités, **30,9% (46)** ont déjà consulté le site internet contre **69,1% (103)** qui ne l'ont pas consulté avant de se rendre physiquement à la Préfecture.
- 66,70 % 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, 40,7 % des usagers la trouvent satisfaisante, 34,9 % moyennement satisfaisante et 24,4 % ne la trouvent pas satisfaisante.



## FAIBLE CONSULTATION DU RÉSEAU TWITTER

- **98 %** des sondés n'ont pas consulté le profil TWITTER de la Préfecture. **3** l'ont consulté
- Pour autant, **33,3% (1)** des usagers estiment utile la diffusion des informations par ce canal. **3** n'ont pas d'avis

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

- **98 %** des sondés avouent ne pas avoir connaissance du label qual-e-pref et du dispositif services publics+. Seuls **3** usagers en ont connaissance.
- **31,6 %** des usagers estiment ces démarches utiles pour améliorer l'accueil du public alors que **24,2 %** sont d'un avis inverse. **44,3 %** n'ont pas d'avis





# SUGGESTIONS ET OBSERVATIONS DES USAGERS

- Difficultés liées à la dématérialisation des démarches
- Complexité et difficultés pour prendre un RV et créneaux disponibles insuffisants et obligation de prendre Rv à des horaires tardifs pour en obtenir un
- Repeindre les locaux, beaucoup d'affichage et trop de désordre. Problèmes d'hygiène du hall → ex bancs
- Ne plus faire patienter les usagers dehors, au froid
- Délai d'attente ou de prise en charge longs dans certain cas 2h ou 3h notamment asile et OFII surtout avec enfants en bas âge





# SUGGESTIONS ET OBSERVATIONS DES USAGERS

- Site internet pas simple d'utilisation et pas toujours à jour
- Pertes de dossiers ou pièces complémentaires : DCEM, naturalisations, permis étranger
- Personnel de l'accueil gentil, mais n'ont pas les réponses à tout et sont parfois maltraités par certains usagers



- Résultats globalement satisfaisants à pérenniser avec maintien des actions déjà mises en place en termes d'accueil physique, numérique, téléphonique des usagers.
- Mise en place des badges en couleur par service
- Poursuivre l'amélioration de l'accueil physique en réorganisant la signalétique et en rationalisant l'affichage, en utilisant mieux les écrans du hall pour diffuser des informations générales aux usagers





- Maintien de l'accueil sur RV qui permet de réduire le temps d'attente pour les usagers
- Etudier la possibilité d'augmenter les nombres de RV et faciliter les modalités de prise de RV sur le site internet
- Améliorer l'accueil téléphonique avec un accompagnement adapté des usagers et en réduisant le délai d'attente



# CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES ?

**ACTION**

- 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 le réseau Twitter et les nouveaux réseaux sociaux : 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



# ÉCHANGES

## QUESTIONS/RÉPONSES



***Merci de votre attention***

