

Mission Qualité et performance

Evry-Courcouronnes, le 04/01/2023

ANALYSE DES ENQUÊTES DE SATISFACTION DES USAGERS 2022

Objet : résultats des enquêtes de satisfaction des usagers (ESU) 2022 réalisées en Essonne et comparatifs avec les résultats obtenus en 2020 et 2021.

PJ : Formulaire ESU 2022

La mission qualité est en charge de la programmation, de l'exploitation et de l'analyse des résultats des enquêtes de satisfaction. Les enquêtes de satisfaction sont réalisées une fois par an, durant une période de trois semaines calendaires, soit quinze jours ouvrés (en dehors des vacances d'été et de fin d'année).

Plusieurs engagements de services de la démarche qualité exigent la réalisation des enquêtes de satisfaction auprès des usagers.

MODULE 1 : RELATION GÉNÉRALE AVEC LES USAGERS

- **Engagement 2 :** un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal, prise en compte des personnes en situation de handicap, prise en compte des personnes en difficulté, langage compréhensible
- **Engagement 3 :** à votre écoute pour progresser
- **Engagement 5 :** orientation des usagers, signalétique
- **Engagement 6 :** services disponibles, confort de l'accueil, confidentialité
- **Engagement 7 :** délai d'attente
- **Engagement 8 :** accueil téléphonique, un serveur vocal interactif local vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent
- **Engagement 10 :** accueil téléphonique (nous répondons à vos appels de manière attentive et efficace en limitant votre temps d'attente), transfert d'appels
- **Engagement 11 :** nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet
- **Engagement 15 :** taux de satisfaction sur le critère «point numérique»
- **Engagement 16 :** nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets
- **Engagement 17 :** nous vous répondons dans un délai annoncé et respecté
- **Engagement 19 :** nous communiquons de manière active sur les réseaux sociaux

Les enquêtes de satisfaction des usagers ont pour but de vérifier, après analyse des résultats, que le taux de satisfaction global ou d'un thème n'est pas inférieur à **75 %**. Dans le cas contraire, des actions correctrices devront être mises en place.

1. Mode opératoire

L'enquête de satisfaction est effectuée à partir d'un questionnaire type élaboré par le référent qualité départemental.

L'enquête s'est déroulée du 17 novembre 2021 au 08 décembre 2022, soit 15 jours ouvrés.

Le formulaire proposé en 2022 sur les trois sites comporte 54 questions, réparties en 3 thèmes :

I). La qualité de l'information à la disposition des usagers.

II). La qualité de l'accueil physique des usagers.

III). La qualité de la communication de l'État en Essonne.

L'utilisateur est informé 15 jours avant le lancement de l'enquête :

- par affichage sur chaque site.
- sur le site internet de la préfecture.

En 2022, les 3 sites ont reçu les mêmes consignes de distribution des formulaires. Celle-ci s'est faite aux guichets, au PAN+, lors des rendez-vous de naturalisation ainsi qu'à l'accueil général pour le site d'Évry-Courcouronnes.

En 2021 et 2022, les apprentis respectifs de la mission qualité performance se sont occupés à mi-temps de la distribution des formulaires et de leur exploitation sur le site d'Évry-Courcouronnes. Ils ont également pris en charge l'exploitation des formulaires complétés pour les sites des sous-préfectures.

2. Durée des ESU et du nombre de participants sur l'année 2022/2021/2020

L'enquête de satisfaction des usagers s'est déroulée du :

- **17 Novembre 2022 au 08 Décembre 2022**
- 22 Novembre 2021 au 10 Décembre 2021
- 16 Novembre 2020 au 04 Décembre 2020.

Le nombre d'usagers qui ont répondu aux questionnaires :

	2022	2021	2020
EVRY-COURCOURONNES	265	232	380
ÉTAMPES	136	123	158
PALAISEAU	60	91	102

3. Tableau des taux de satisfaction globaux

	2022	2021	2020
EVRY-COURCOURONNES	83,37 %	84,37 %	88 %
ÉTAMPES	92,74 %	94,01 %	94 %
PALAISEAU	78,70 %	85,50 %	92 %

4. Tableaux des taux de satisfaction des usagers obtenus par thème en 2022

EVRY	ÉTAMPES	PALaiseau
------	---------	-----------

I). 2022 La qualité de l'information à la disposition des usagers

<i>La qualité des informations sur internet</i>	78%	84%	83%
<i>La qualité des informations par téléphone</i>	68%	83%	71%
<i>La qualité des informations par courrier</i>	83%	94%	73%
<i>La qualité des informations par e-mail</i>	83%	97%	77%

II). 2022 La qualité de l'accueil physique des usagers

<i>La qualité de l'accueil général</i>	89%	96%	89%
<i>La qualité de l'accueil dans le service concerné</i>	88%	96%	91%
<i>La qualité du service rendu au point numérique + (Site Evry-Courcouronnes)</i>	83%	NC	NC
<i>La qualité du service rendu au point numérique France services (Site Etampes)</i>	NC	99%	NC
<i>La qualité du service rendu au point numérique des étrangers (Site Etampes)</i>	NC	100%	NC
<i>La qualité de l'accueil des personnes à mobilité réduite</i>	87%	97%	70%

* Pas de Point Numérique ouvert sur cette période pour le site de Palaiseau (ouverture du PAN 02/01/2023) .

III). 2022 La qualité de la communication de l'Etat en Essonne

<i>La connaissance des réseaux sociaux</i>	55%	65%	30%
<i>La qualité de la communication de l'Etat en Essonne</i>	85%	91%	77%

5. Les actions correctrices et pistes de progrès proposées pour 2022

➤ la préfecture d'Evry-Courcouronnes

	ACTIONS	MODALITÉS
Engagement 3 : à votre écoute pour progresser	Rendre le système de suggestion/réclamation physique plus accessible	Mettre en valeur la boîte recueillant les fiches "suggestion-réclamation"
		Proposer des fiches « suggestions-réclamation » avec une formulation bilingue français/anglais pour plus d'accessibilité

Engagement 15 : Point d'accès numérique	Effectuer un nouveau sondage à distance de la création du PAN+	En juin : 6 mois après l'ouverture de PAN, réaliser une enquête satisfaction pour le PAN <i>*à effectuer à Palaiseau également suite à l'ouverture du PAN au 02/01/2023</i>
---	--	--

➤ Pour la Sous-Préfecture de Palaiseau

Engagement 2 : Accueil attentif & courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal	Améliorer l'accueil des PMR	Prendre contact avec l'association AFP de l'Essonne pour partager des pistes d'amélioration des personnes à mobilité réduite
		Sensibiliser les agents de sécurité/accueil sur les modalités d'accueil des PMR

Engagement 17 : Délai de réponse annoncé & maîtrisé	Gestion du délai de réponse par courrier	Rappeler la de procédure de traitement des courriers et du tableau de suivi Excel
		Désigner un agent responsable d'être correspondant qualité en matière de traitement des courriers.

➤ Pour la Sous-Préfecture d'Etampes

Près de la moitié des formulaires sont remplis partiellement et ne permettent pas d'obtenir des résultats représentatifs de la satisfaction des usagers dans la majorité des catégories.

Engagement 3 : à votre écoute pour progresser	Procédure ESU	<i>Cf. Engagement 3 Pour l'ensemble des sites (page 6)</i>
---	---------------	--

➤ Pour la préfecture d'Evry-Courcouronnes & Sous-préfecture de Palaiseau

Ces deux sites partagent des problématiques similaires aux yeux des usagers.

Engagement 3 : à votre écoute pour progresser	Multiplier les affichages « Suggestion-réclamation »	En préfecture et sur les site des services de l'Etat
---	--	--

Engagement 17 : Délai de réponse annoncé & maîtrisé	Gestion de la demande e-mail	Désigner un correspondant spécial « urgence e-mail » au bureau du séjour des étrangers/ Bureau des services à la population afin de traiter l'afflux des demandes par e-mail /des demandes plus importantes
---	------------------------------	---

➤ **Pour l'ensemble des sites**

Engagement 3 : à votre écoute pour progresser	Procédure ESU	Mettre à jour le document sur les modalités de diffusion des formulaires afin d'obtenir des résultats futurs plus représentatifs, ainsi que réévaluer un seuil de formulaires minimum à recueillir en raison du nombre de visiteurs des préfectures et sous-préfectures.
		Instaurer un dialogue avec les différents services responsables de la distribution des enquêtes tous les 48h pour connaître l'avancement au niveau du nombre de formulaires complétés.

Engagement 10 : Nous répondons à vos appels de manière attentive en limitant le temps d'attente	Gestion de la demande	Etablir un dialogue entre l'accueil téléphonique et les services sensibles à un grand nombre de demandes, afin d'établir un protocole de gestion des demandes/ suggérer la présence d'un référent « d'urgence » dans chaque service qui prendrait la responsabilité de traiter en priorité les demandes des usagers au téléphone
	Rediriger les usagers vers d'autres modes de communication	Recommander aux usagers de nous contacter par courrier/courriel
		Créer des cartes de visites de la préfecture avec adresse + boites mail fonctionnelles à donner aux usagers en accueil général / services d'accueil des usagers

Engagement 19 : Communication active sur les réseaux sociaux	Conforter la mise en place du comité éditorial de l'information en ligne	Fréquence attendue : 1 fois par trimestre
	Continuer la "Promotion" des réseaux sociaux des Services de l'Etat en Essonne	Proposer en priorité les informations du département les plus importantes, celles pour lesquelles le public se sentirait le plus concerné (posts de rappel d'informations avec hyperliens pour plus d'information sur le site de l'Essonne/ service public, posts de communication sur les délais de traitement des dossiers à fréquence mensuelle/trimestrielle sur la base des données SP+)

Pour rappel :

Tableaux des taux de satisfaction des usagers obtenus par thème en 2020 et 2021

EVRY	ÉTAMPES	PALaiseAU
------	---------	-----------

I). 2021 La qualité de l'information à la disposition des usagers

<i>La qualité des informations sur internet</i>	78%	85%	80%
<i>La qualité des informations par téléphone</i>	78%	90%	82%
<i>La qualité des informations par courrier</i>	87%	97%	78%
<i>La qualité des informations par e-mail</i>	83%	90%	89%

II). 2021 La qualité de l'accueil physique des usagers

<i>La qualité de l'accueil général</i>	85%	96%	90%
<i>La qualité de l'accueil dans le service concerné</i>	90%	97%	95%
<i>La qualité du service au point numérique France services</i>	88%	93%	NC
<i>La qualité du service rendu au point numérique des étrangers</i>	89%	95%	NC
<i>La qualité de l'accueil des personnes à mobilité réduite</i>	90%	96%	75%

III). 2021 La qualité de la communication de l'Etat en Essonne

<i>La connaissance des réseaux sociaux</i>	40%	48%	48%
<i>La qualité de la communication de l'Etat en Essonne</i>	83%	96%	88%

I). 2020 La qualité de l'information à la disposition des usagers

<i>La qualité des informations sur internet</i>	86%	90%	87%
<i>La qualité des informations par téléphone</i>	78%	89%	82%
<i>La qualité des informations par courrier/courriel</i>	87%	84%	85%

II). 2020 La qualité de l'accueil physique des usagers

<i>La qualité de l'accueil général</i>	96%	99%	99%
<i>La qualité de l'accueil dans le service concerné</i>	94%	99%	99%
<i>La qualité du service rendu au point numérique</i>	94%	98%	98%
<i>La qualité de l'accueil des personnes à mobilité réduite</i>	91%	100%	93%

III). 2020 La qualité de la communication de l'Etat en Essonne

<i>La connaissance des réseaux sociaux</i>	17%	24%	24%
<i>La qualité de la communication de l'Etat en Essonne</i>	89%	95%	94%