

Mission qualité et performance

Évry-Courcouronnes, le 08/11/2023

ANALYSE DES ENQUÊTES DE SATISFACTION DES USAGERS 2023

Objet : résultats des enquêtes de satisfaction des usagers (ESU) 2023 réalisées en Essonne et comparatifs avec les résultats obtenus en 2021 et 2022.

PJ : Formulaires ESU 2023

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 Qual-e-Pref et Service Public + exigent la réalisation des enquêtes de satisfaction auprès des usagers.

Aussi, l'enquête porte sur des engagements précis de la relation générale avec les usagers tels que :

- 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
- À votre écoute pour progresser
- Orientation des usagers, signalétique
- Services disponibles, confort de l'accueil, confidentialité
- Délai d'attente
- Accueil téléphonique, un serveur vocal interactif local vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent
- Accueil téléphonique (nous répondons à vos appels de manière attentive et efficace en limitant votre temps d'attente), transfert d'appels
- Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet
- Taux de satisfaction sur le critère « point numérique »
- Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets
- Nous vous répondons dans un délai annoncé et respecté
- 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 doit être supérieur à 75 %. Dans le cas contraire, des actions correctives 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 02 octobre 2023 au 20 octobre 2023, soit 15 jours ouvrés.

Le formulaire proposé en 2023 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 2023, les 3 sites ont reçu les mêmes consignes de distribution des formulaires. Celle-ci s'est faite aux guichets, au PAN et au PAN étrangers, 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.

En 2023, une vacataire à plein temps sur le mois d'octobre s'en est occupée.

2. Durée des ESU et du nombre de participants sur l'année 2023/2022/2021

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

- **02 octobre 2023 au 20 octobre 2023 ;**
- 17 novembre 2022 au 08 décembre 2022 ;
- 22 novembre 2021 au 10 décembre 2021.

Objectifs fixés par site en 2023 :

ÉVRY-COURCOURONNES	ÉTAMPES	PALaiseAU
300	75	210

- **Le nombre d'usagers ayant répondu aux questionnaires :**

	2023	2022	2021
ÉVRY-COURCOURONNES	303	239	232
ÉTAMPES	121	135	123
PALaiseAU	156	56	91

La sous-préfecture de Palaiseau est en forte progression avec 159 personnes interrogées en 2023 contre 60 en 2022.

L'objet de la venue des usagers ayant participé en 2022 et 2023 par site :

ÉVRY-COURCOURONNES				
Année	2023		2022	
Objet	Effectifs	%	Effectifs	%
Point d'accueil numérique	18	6,3 %	29	12,1 %
Point d'accueil numérique étrangers	14	4,9 %	-	-
Associations	1	0,3 %	1	0,4 %
Commission médicale	2	0,7 %	6	2,5 %
Séjour	178	62 %	68	28,5 %
Asile	29	10,1 %	11	4,6 %
Naturalisation	47	16,4 %	118	49,4 %
Autres	17	5,9 %	21	8,8 %
Total	303		239	

En 2022, il y avait un PAN+ qui regroupait le Point d'Accueil Numérique et le Point d'Accueil Numérique étrangers.

PALAISEAU				
Année	2023		2022	
Objet	Effectifs	%	Effectifs	%
Point d'accueil numérique	19	13 %		
Séjour	134	91,8	56	100 %
Autres	3	2,1 %	0	0
Total	156		56	

Pas de Point d'Accueil Numérique à Palaiseau en 2022.

ÉTAMPES				
Année	2023		2022	
Objet	Effectifs	Pourcentage	Effectifs	Pourcentage
Point d'accueil France Service	12	10,7 %	14	10,4
Point d'accueil numérique	11	9,8 %	15	11,2
Séjour	95	84,8 %	106	79,1 %
Autres	3	2,7 %	0	0 %
Total	121		135	

Nous pouvons observer que sur chacun des sites les raisons de la venue des usagers est en globalité pour le séjour. Malgré tout, nous voyons les différences avec l'année précédente où c'était la naturalisation qui menait le pas sur le site d'Évry-Courcouronnes.

3. Tableau des taux de satisfaction globaux

	2023	2022	2021
ÉVRY-COURCOURONNES	72,06 %	83,37 %	84,37 %
ÉTAMPES	92,74 %	92,74 %	94,01 %
PALaiseau	82,72 %	78,70 %	85,50 %

On constate un maintien des taux de satisfaction de la sous-préfecture d'Étampes. La sous-préfecture de Palaiseau à quant à elle un taux qui est en hausse de 4 points, tandis que la préfecture d'Évry-Courcouronnes subit une baisse de 11 points et passe sous le seuil des 75 %.

4. Tableaux des taux de satisfaction des usagers obtenus par thème en 2023

ÉVRY	ÉTAMPES	PALaiseau
------	---------	-----------

I). 2023 La qualité de l'information à la disposition des usagers

<i>La qualité des informations sur internet</i>	69 %	84 %	79 %
<i>La qualité des informations par téléphone</i>	71 %	83 %	69 %
<i>La qualité des informations par courrier</i>	63 %	94 %	63 %
<i>La qualité des informations par e-mail</i>	70 %	97 %	71 %

II). 2023 La qualité de l'accueil physique des usagers

<i>La qualité de l'accueil général</i>	77 %	96 %	87 %
<i>La qualité de l'accueil dans le service concerné</i>	80 %	96 %	92 %
<i>La qualité du service rendu au point numérique (Site Évry-Courcouronnes & Palaiseau)</i>	83 %		89 %
<i>La qualité du service rendu au point numérique des étrangers (Site Évry)</i>	76 %	99 %	
<i>La qualité du service rendu au point numérique France services (Site Étampes)</i>		99 %	
<i>La qualité de l'accueil des personnes à mobilité réduite</i>	76 %*	97 %	82 %

*Insatisfaction des usagers vis-à-vis de la priorité accordée dans la file d'attente.

III). **2023** La qualité de la communication de l'État en Essonne

La connaissance des réseaux sociaux	25 %	65 %	31 %
La qualité de la communication de l'État en Essonne	70 %	91 %	91,00 %

On constate sur l'item « **La qualité des informations sur internet** » un écart de 10 points en moins entre le site d'Évry-Courcouronnes et celui de Palaiseau. Cet écart se creuse pour atteindre 15 points en moins avec le site d'Étampes. Alors même que la base d'information est la même pour les usagers des 3 sites.

On peut faire le même constat, en accentué, sur l'item « **La qualité de la communication de l'État en Essonne** », où l'écart est respectivement de 20 et 21 points en moins.

Ces résultats dégradés sur le site d'Évry-Courcouronnes, sur des items comparables et jugés satisfaisants, voire très satisfaisants sur les 2 autres sites en Essonne, sont la conséquence subjective mais bien réelle de l'insatisfaction générale des usagers en préfecture.

5. Les actions correctives et pistes de progrès proposées pour 2023

➤ Pour la préfecture d'Évry-Courcouronnes

1. L'évaluation du taux global de la qualité de l'information mise à disposition des étrangers

Rappeler la procédure de traitement des courriers, des courriels et des appels téléphoniques.

Mettre à jour et simplification de certaines rubriques du site internet notamment le bloc « accueil des étrangers ».

2. L'évaluation du taux global de satisfaction des usagers

La création d'un **S**ervice de **R**elation à l'**U**sager qui rassemblera l'ensemble des canaux d'accueil numérique, physique et téléphonique pour assurer un accueil de qualité.

3. Prise de connaissance des réseaux sociaux de la préfecture de l'Essonne

Mise en place d'une information et d'un lien dans la rubrique « actualités » afin de « promouvoir » ceux-ci.

➤ Pour la Sous-Préfecture de Palaiseau

L'évaluation du taux global de la qualité de l'information mise à disposition des étrangers

Rappeler la procédure de traitement vis-à-vis des courriers, des courriels et des appels téléphoniques que font les usagers.



**PRÉFET
DE L'ESSONNE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat général commun
Départemental**

➤ **Pour la Sous-Préfecture d'Étampes**

Remplissage des formulaires

Lors des prochaines enquêtes, un point sera fait afin de rendre les résultats plus représentatifs sur l'objet de la qualité de l'information ou encore la qualité de la connaissance des réseaux sociaux en Essonne.

Propositions d'actions d'amélioration ciblées :

Actions	Évry-Courcouronnes	Étampes	Palaiseau	Délais/Modalités
Rappeler la procédure de traitement vis-à-vis des courriers, des courriels et des appels téléphoniques que font les usagers	X	X	X	Des mails de sensibilisation réguliers de qualité seront remis en place auprès des services avec lien direct vers les fiches de procédures. Un flyer des « bons réflexes » à adopter, plus synthétique et ludique, sera également adressé.
Diminuer le taux d'appels non décrochés afin de rester dans la cible nationale qui doit être <10 %	X	X	X	Des mails de sensibilisation réguliers seront effectués avec rappel des « bons réflexes » à adopter, sous forme de flyer .
	X	X	X	Chaque mois , les services identifiés statistiquement en dessous ou trop proche de la limite basse de la cible nationale, seront contactés . Mise en place de messagerie, transfert de poste, interception d'appel, les différents types de renvois : ces possibilités seront proposées aux services sous forme de flyer .
Enrichir le guide d'accueil téléphonique	X			Le standard répond aux demandes des usagers en Essonne. Les enquêtes mystères ont permis de cibler des points d'amélioration qui ont déjà fait l'objet d'une mise en place immédiate. Le guide d'accueil téléphonique sera complété par la gestion de la mise en attente de l'utilisateur en cas de recherche. <u>Ponctuellement</u> , des appels mystères seront réalisés pour une action immédiate, si nécessaire.

Pour rappel :

Tableaux des taux de satisfaction des usagers obtenus par thème en 2021 et 2022

ÉVRY	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 au point numérique France services</i>	83 %	NC	NC
<i>La qualité du service rendu au point numérique des étrangers</i>	NC	99 %	NC
<i>La qualité de l'accueil des personnes à mobilité réduite</i>	NC	100 %	NC

* 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'État en Essonne

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

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/courriel</i>	72 %	87 %	69 %

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 rendu au point numérique</i>	88 %	93 %	NC
<i>La qualité de l'accueil des personnes à mobilité réduite</i>	89 %	95 %	NC

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

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