

Mission qualité et performance

Evry-Courcouronnes, le 04/01/2021

ANALYSE DES ENQUÊTES DE SATISFACTION DES USAGERS 2021

Objet : résultats des enquêtes de satisfaction des usagers (ESU) 2021 réalisées en Essonne et comparatifs avec les résultats obtenus en 2019 et 2020

PJ : Formulaire ESU 2021

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»

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 22 novembre 2021 au 10 décembre 2021, soit 15 jours ouvrés.

Le formulaire proposé en 2021 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 2020, les 3 sites ont suivi les mêmes consignes de distribution des formulaires. Celle-ci s'est faite aux guichets et à l'accueil général pour le site d'Évry.

Il est à noter qu'en 2020, un vacataire s'est intégralement occupé de la distribution des formulaires et de leur exploitation sur le site d'Évry. Il a également pris en charge l'exploitation des formulaires complétés sur les sites des sous-préfectures.

En 2021, l'apprenti de la mission qualité performance s'est occupé à mi-temps de la distribution des formulaires et de leur exploitation sur le site d'Évry. Il a également pris en charge l'exploitation des formulaires complétés sur les sites des sous-préfectures.

2. Durée des ESU et du nombre de participants sur l'année 2021/2020/2019 :

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

- 22 novembre 2021 au 10 décembre 2021
- 16 novembre 2020 au 04 décembre 2020.
- 11 juin 2019 au 21 juin 2019.

Le nombre d'utilisateurs qui ont répondu aux questionnaires :

	2021	2020	2019
EVRY	232	380	140
ETAMPES	123	158	43
PALaiseau	91	102	270

3. Tableaux des taux de satisfaction :

	2021	2020	2019
EVRY	84,37 %	88 %	68 %
ETAMPES	94,01 %	94 %	81 %
PALaiseau	85,50 %	92 %	88 %

4. Tableaux des taux de satisfaction des usagers obtenus part thème en 2021 :

	EVRY	ETAMPES	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 courriers</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 rendu au point numérique / France Service</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 %

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

- Continuer la "Promotion" des réseaux sociaux des Services de l'Etat en Essonne (Affichage papier en préfecture et sous-préfectures et article dans la rubrique "actualités" du site internet
- Pour la SP de Palaiseau : prendre contact avec l'association AFP de l'Essonne pour partager des pistes d'amélioration des personnes à mobilité réduite
- Conforter la mise en place du comité éditorial de l'information en ligne

Pour rappel :

Tableaux des taux de satisfaction des usagers obtenus part thème en 2020 et 2019 :

	EVRY	ETAMPES	PALAISEAU
--	------	---------	-----------

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 courriers/courriels</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</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 %

I). 2019 La qualité de l'information à la disposition des usagers

<i>La qualité des informations sur internet</i>	69 %	82 %	84 %
<i>La qualité des informations par téléphone</i>	71 %	84 %	79 %
<i>La qualité des informations par courriers/courriels</i>	74 %	48 %	81 %

II). 2019 La qualité de l'accueil physique des usagers

<i>La qualité de l'accueil général</i>	81 %	90 %	84 %
<i>La qualité de l'accueil dans le service</i>	78 %	92 %	95 %
<i>La qualité du service rendu au point numérique</i>	65 %	83 %	78 %
<i>La qualité de l'accueil des personnes à mobilité réduite</i>	73 %	61 %	71 %

III). 2019 La qualité de la communication de l'Etat en Essonne

<i>La connaissance des réseaux sociaux</i>	41 %	36 %	54 %
<i>La qualité de la communication de l'Etat en Essonne</i>	63 %	71 %	76 %