

**ÉVRY-
COURCOURONNES
QUAL-E-PREF**



ANALYSE DES ENQUÊTES DE SATISFACTION DES USAGERS 2020

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

P.J : Formulaire ESU 2020

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 16 novembre 2020 au 04 décembre 2020, soit 15 jours ouvrés.

Le formulaire proposé en 2020 sur les trois sites comporte 36 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 et les réseaux sociaux.

En 2019, la distribution des formulaires s'est faite au niveau de l'accueil général et du point numérique pour la préfecture d'Évry. Pour les sous-préfectures d'Étampes et de Palaiseau, la distribution des formulaires s'est faite au niveau de l'accueil général et pour les usagers des services étrangers, les questionnaires ont été distribués par les agents chaque jour.

En 2020, les 3 sites ont suivi les mêmes consignes et la distribution des formulaires s'est faite seulement aux guichets puisque les accueils sont fermés suite à la crise sanitaire.

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.

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

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

- 16 novembre 2020 au 04 décembre 2020.
- 16 juin 2019 au 21 juin 2019 .

Le nombre d'usagers qui ont répondu aux questionnaires :

	2020	2019
EVRY	380	140
ETAMPES	158	43
PALaiseau	102	270

3. Tableaux des taux de satisfactions :

	2020	2019
EVRY	88 %	68 %
ETAMPES	94 %	81 %
PALAISEAU	92 %	88 %

4. Tableaux des taux de satisfaction des usagers obtenus part thème en 2020 :

	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 %	83 %
<i>La qualité des informations par courriers / courriels</i>	82 %	87 %	84 %
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 %	
<i>La qualité de l'accueil des personnes à mobilité réduite</i>	90 %	100 %	94 %
III). 2020 La qualité de la communication de l'Etat en Essonne			
<i>La connaissance des réseaux sociaux</i>	16 %	24 %	19 %
<i>La qualité de la communication de l'Etat en Essonne</i>	89 %	95 %	94 %

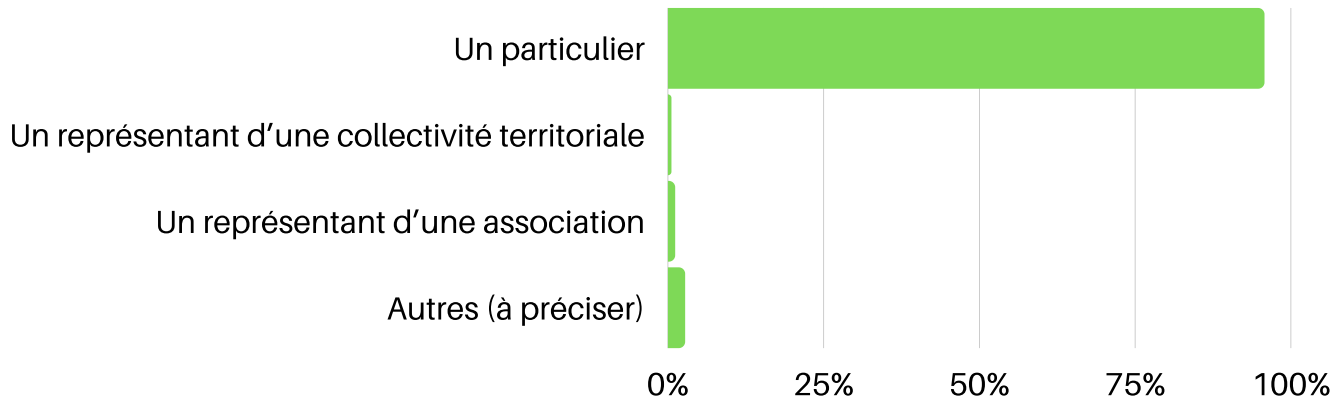
5. Tableaux des taux de satisfaction des usagers obtenus part thème en 2019 :

	ÉVRY	ÉTAMPES	PALaiseAU
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 de l'accueil 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 %

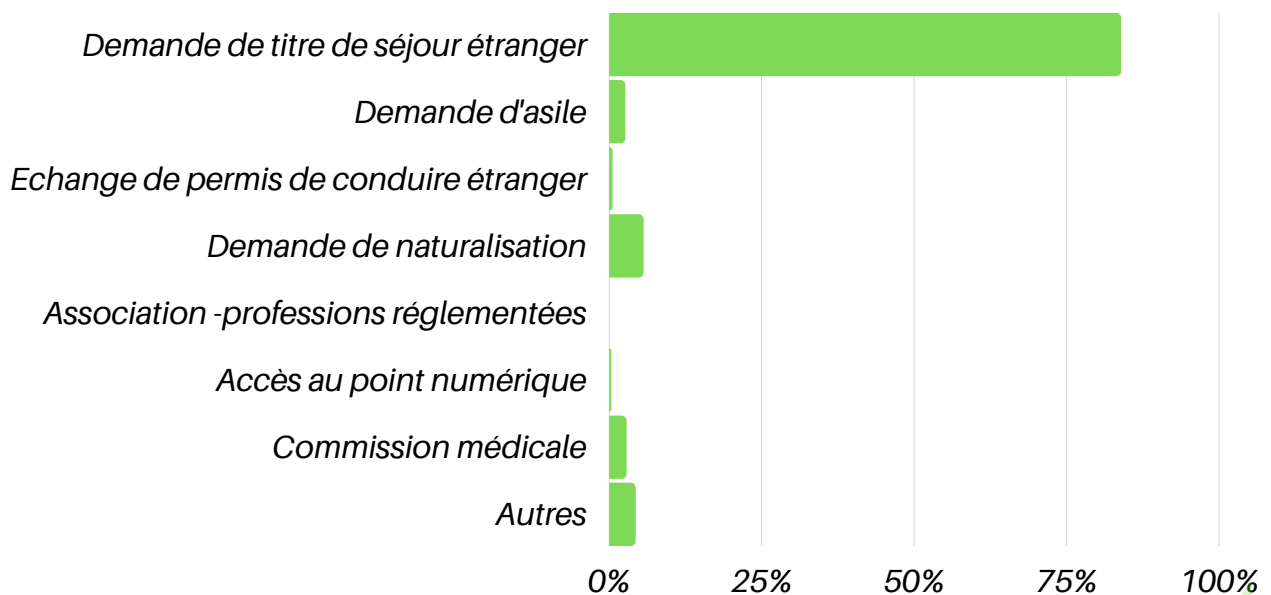
6. Analyses des résultats 2020 :

A- SITE D'EVRY-COURCOURONNES

PROFIL DE L'USAGER :



OBJET DE DÉPLACEMENT EN PRÉFECTURE :

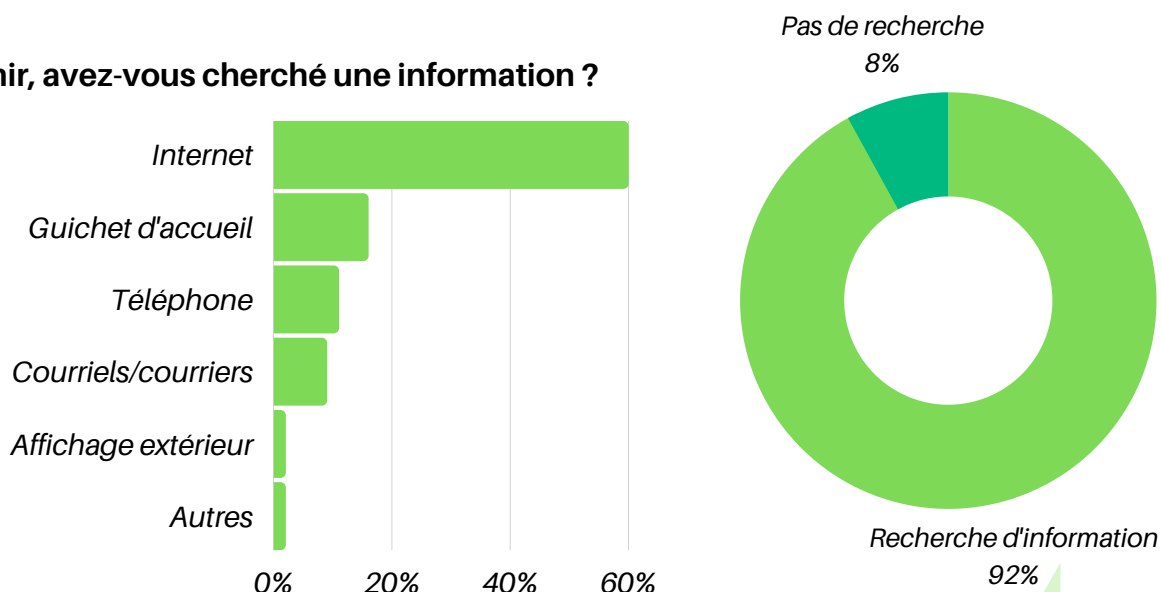


96% des usagers qui viennent en préfecture sont des particuliers, **1.6 %** sont des représentants d'une collectivité territoriale ou représentants d'une association.

92.1 % des déplacements en préfecture sont principalement pour les services des usagers étrangers à savoir : demande de titre de séjour (83.9%), d'asile (2.6%) ou de naturalisation (5.6%).

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

Avant de venir, avez-vous cherché une information ?



92 % des usagers cherchent l'information avant de venir à la préfecture de l'Essonne. La majorité des usagers privilégient Internet (60%). En second lieu, 16% des usagers se rendent au guichet d'accueil de la préfecture, 11% des usagers font le choix d'appeler la préfecture. Dans une moindre mesure, 9% des usagers préfèrent les échanges par courriels ou courriers, près de 2% utilisent l'affichage extérieur et 2% font appel à d'autres relais d'information : réseaux sociaux, bouche à oreille, ...

1) La qualité des informations par courriers / courriels

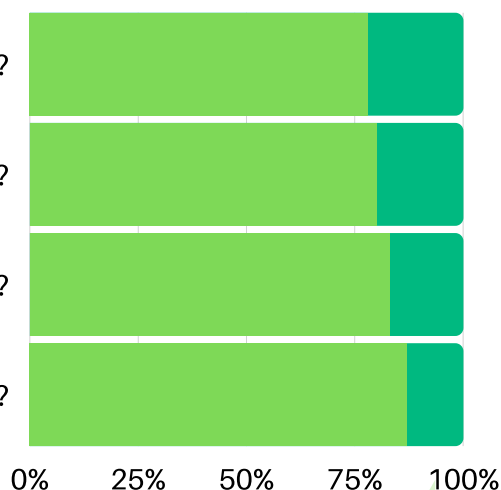


Le délai de réponse des courriers/courriels a-t-il été respecté ?

Avez-vous obtenu une réponse rédigée en termes simples ?

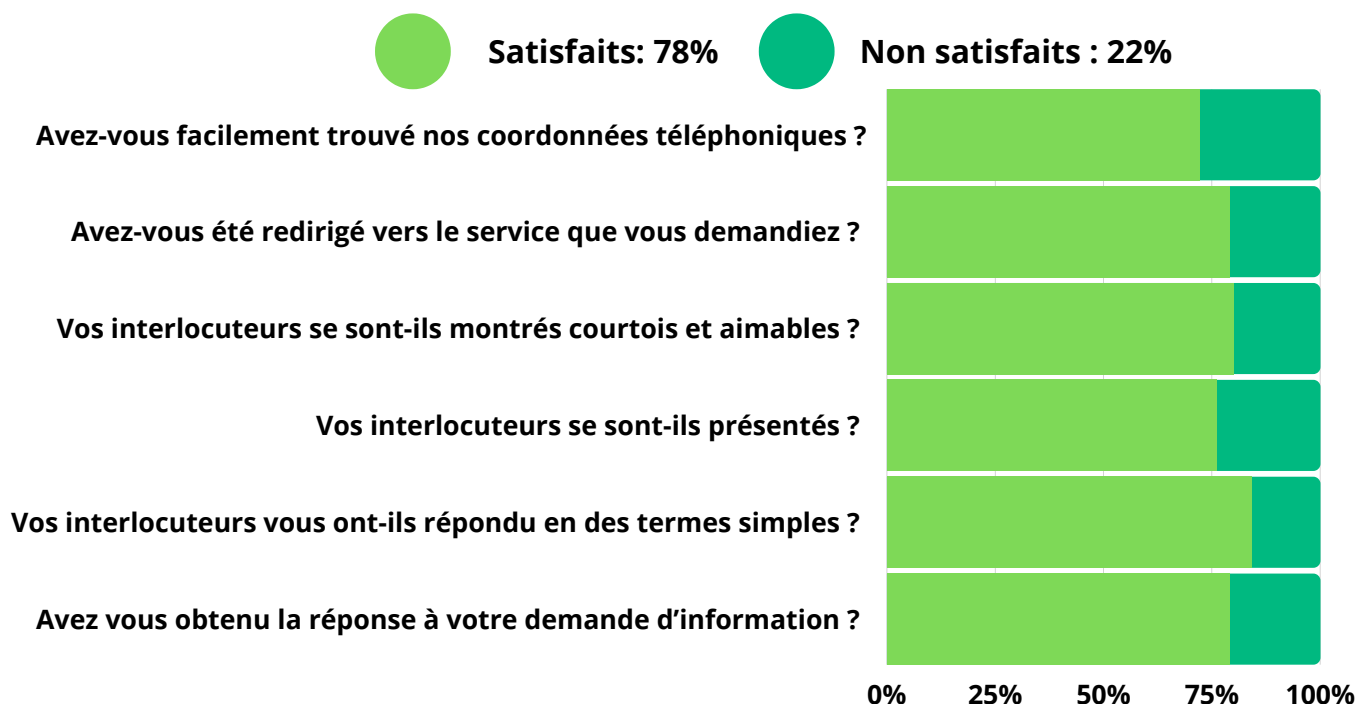
Avez-vous pu identifier facilement l'émetteur ?

Globalement êtes-vous satisfait(e) de la qualité des courriers/courriels ?



80% des personnes interrogées jugent que les courriers et courriels sont lisibles et compréhensibles, **78%** des usagers ont eu une réponse dans les délais. Globalement **82%** sont satisfaits des courriers courriels de la préfecture, contre **74%** en 2019.

2) La qualité des informations par téléphone



Le taux global de satisfaction de la qualité des informations par téléphone s'établit à **78 %** contre **71 %** en 2019.



Points à améliorer :

- la facilité à trouver les coordonnées téléphoniques.

3) La qualité des informations sur internet

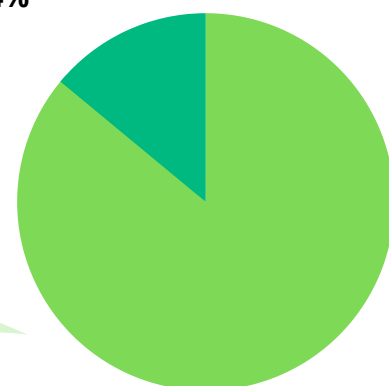
D'une manière générale, les usagers semblent être satisfaits du site Internet puisque le taux de satisfaction est de **86%** contre **69%** en 2019. Sans conteste, Internet est le canal favorisé par les usagers puisqu'ils sont **60%** à s'en servir.

On peut noter que **29%** des usagers ont trouvé les démarches et listes des pièces pour la constitution de leurs dossiers sur notre site internet, et **54 %** de leurs recherches se basent sur la prise de rendez-vous en ligne. (faire stats)



Petit bémol : presque la moitié des usagers interrogés ne savent pas qu'il est possible d'effectuer une suggestion ou une réclamation depuis le site internet des services de l'Etat dans l'Essonne.

Non satisfaits
14%

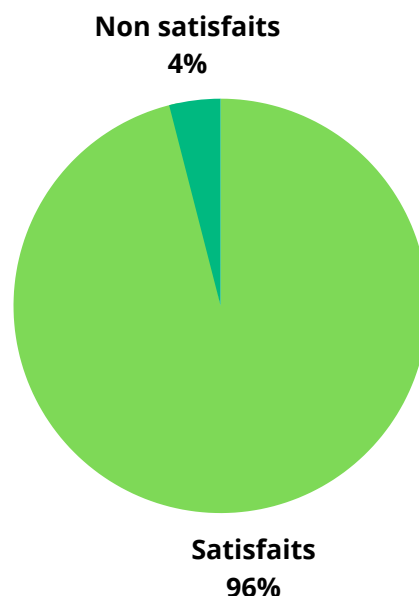


Satisfaits
86%

II. La qualité de l'accueil physique des usagers

1) La qualité de l'accueil général

Globalement **96 %** des usagers sont satisfaits de la qualité d'accueil général contre **81 %** en 2019.



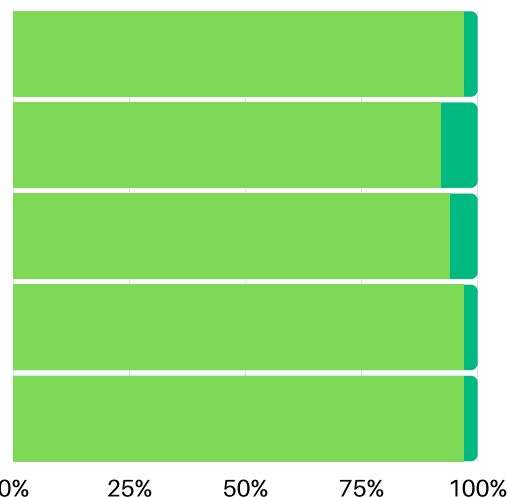
A votre arrivée, avez-vous trouvé facilement l'accueil ou le service que vous vouliez voir ?

Avez-vous obtenu les renseignements nécessaires à votre demande ?

Les panneaux et affichages vous ont-ils été utiles pour vous orienter ?

Les espaces d'accueil et d'attente sont-ils propres, éclairés et rangés ?

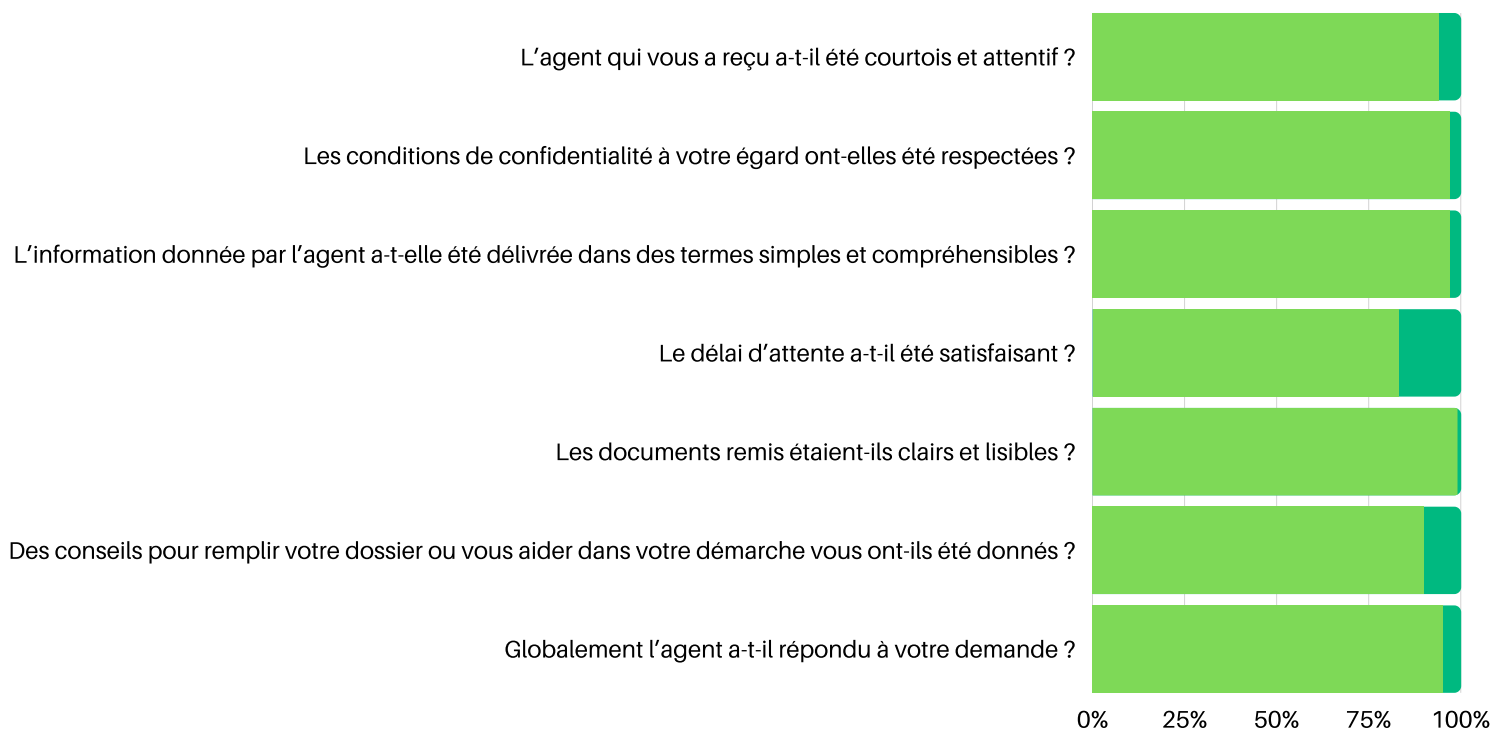
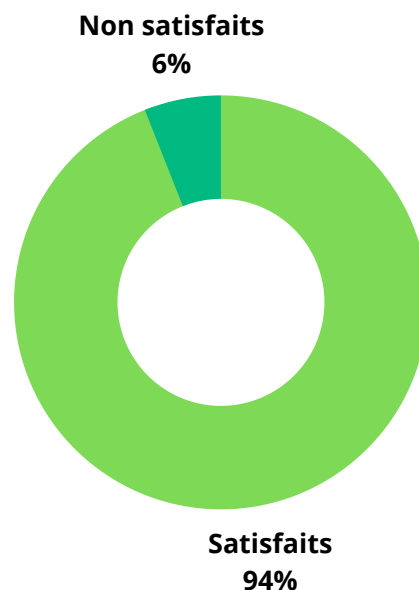
Les services mis à votre disposition (Photomaton, photocopieuses,...) sont-ils satisfaisants ?



- **97%** des usagers ont trouvé facilement l'accueil ou le service qu'ils souhaitent voir.
- **92%** ont bien obtenu les renseignements nécessaires à leur demande.
- **94 %** repèrent aisément le service souhaité, et ont trouvé les panneaux d'affichage lisibles, faciles à comprendre et utiles pour l'orientation.
- **97%** des usagers sont satisfaits de l'espace d'accueil.
- Ils sont **97%** à apprécier la diversité des services offerts (photocopieur, monnayeur, distributeur de confiseries, etc.)

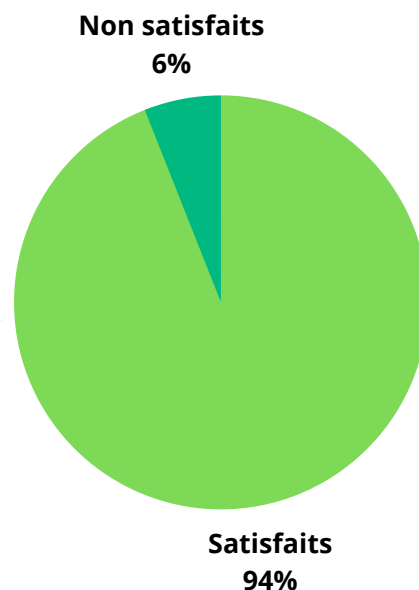
2) La qualité de l'accueil dans le service :

94 % des usagers sont satisfaits de la qualité d'accueil dans le service contre 78 % en 2019,



3) La qualité d'information au point numérique :

D'une manière générale, les usagers semblent être satisfaits des services au point numérique puisque le taux de satisfaction est de **94%**, contre **65%** en 2019, soit une hausse de **29 points**.

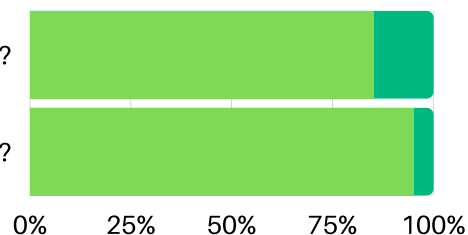


4) La satisfaction des personnes à mobilité réduite (PMR) :



Les modalités d'accueil pour les personnes en situation de handicap sont-elles adaptées ?

Globalement l'accueil dont vous avez bénéficié a-t-il été satisfaisant ?

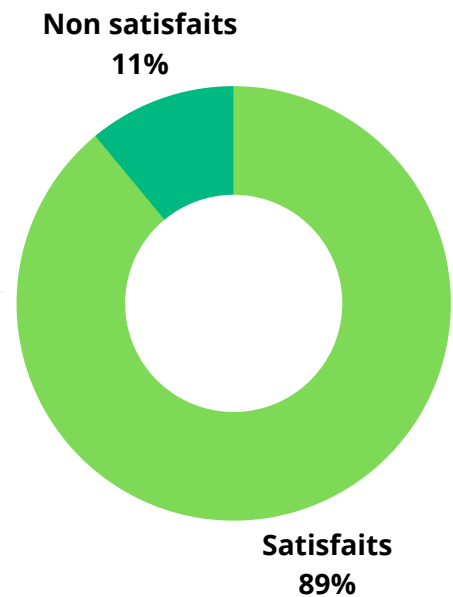


D'une manière générale les personnes en situation de handicap semblent être satisfaites des services concernant les modalités d'accueil, puisque le taux de satisfaction est de **90%**, contre **73%** en 2019. On peut noter une hausse de **17 points** par rapport à l'année précédente.

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


1) La qualité de la communication de l'Etat en Essonne :

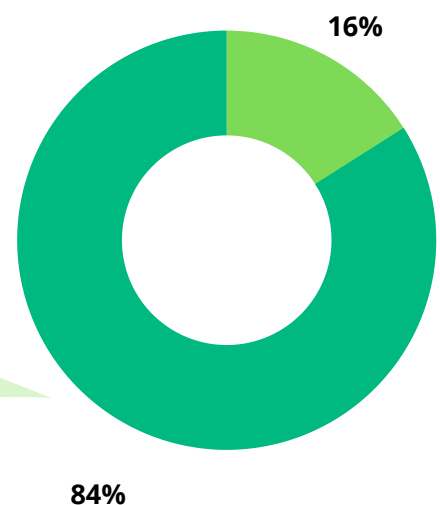
89 % des usagers jugent être satisfaits de la qualité de la communication de l'État en Essonne, contre **63** % en 2019.



2) La connaissance par l'utilisateur des réseaux sociaux de la préfecture sur internet :

La préfecture de l'Essonne souffre d'un manque de notoriété de ses réseaux sociaux vis-à-vis des usagers. En effet, près de **84%** d'entre eux ignorent que la préfecture est présente sur Twitter ou Facebook.


 **Point à améliorer** : la connaissance des différents moyens de communication, concernant les réseaux sociaux de la préfecture sur internet.

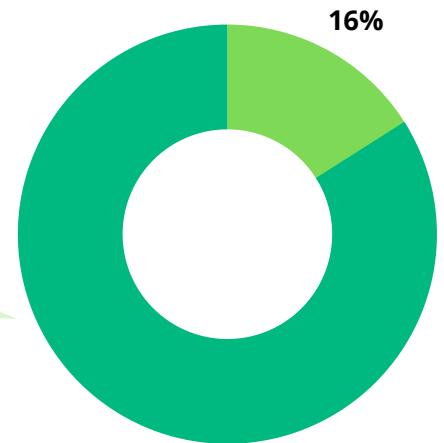


IV. Suggestions / Réclamations des usagers :

La connaissance par l'utilisateur de la possibilité d'effectuer une suggestion ou réclamation sur le site www.essonne.gouv.fr/contactez-nous

55% des usagers de la préfecture de l'Essonne ignorent qu'ils ont la possibilité de déposer une suggestion ou une réclamation sur le site des services de l'Etat en Essonne.

 **Point à améliorer :** Une information visible facile sur la possibilité de déposer une suggestion ou une réclamation sur internet.



84%

Conclusion :

La satisfaction globale des usagers est très satisfaisante 88%, supérieure à la moyenne des 75% de satisfaction prévue par le référentiel.

Toutefois, la Préfecture de l'Essonne, au travers de sa démarche qualité, tend vers l'amélioration permanente des conditions d'accueil des usagers. Des pistes de progrès sont donc à prévoir en ce qui concerne :

- la connaissance des différents moyens de communication via des réseaux sociaux de la préfecture sur internet.***
- la facilité à trouver les coordonnées téléphoniques de la préfecture.***
- informer et faciliter l'accès aux dépôts des suggestions et réclamations pour les usagers depuis le site internet des services de l'État dans l'Essonne.***

Enfin, l'analyse des résultats de l'enquête a permis d'identifier des points forts et des points à améliorer. A partir de ces derniers, des axes d'améliorations permettront de mettre en place un plan d'action pour corriger les points perfectibles.

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES USAGERS

PRÉFECTURE D'ÉVRY- COURCOURONNES-2020

Dans le cadre d'amélioration de la qualité du service rendu un questionnaire a été mis à disposition entre le 16 novembre et le 04 décembre 2020, auquel 380 usagers ont répondu. Vous trouverez ci-après la synthèse des réponses obtenues :



380
participants

La qualité de l'information à la disposition des usagers

82 %



- 86 %** La qualité des informations sur internet.
- 78 %** La qualité des informations par téléphone.
- 82 %** La qualité des informations par courrier / courriel.

La qualité de l'accueil physique des usagers

93 %



- 96 %** La qualité de l'accueil général.
- 94 %** La qualité de l'accueil dans le service.
- 94 %** La qualité du service rendu au point numérique.
- 90 %** La qualité de service pour les personnes à mobilité réduite (PMR).

La qualité de la communication de l'État en Essonne

89 %



- 89 %** La qualité de la communication de l'État en Essonne.

Taux Global
**88 % des
usagers sont
SATISFAITS**

