



# PRÉFET DE LA HAUTE-SAVOIE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## Synthèse de l'enquête de satisfaction 2022

### Préfecture d'Annecy

Enquête réalisée du 9 novembre au 2 décembre 2022



**PRÉFET  
DE LA HAUTE-SAVOIE**  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## ENQUÊTE DE SATISFACTION 2022



Suite à votre visite dans nos services, nous vous remercions de bien vouloir répondre en ligne à un questionnaire de satisfaction sur la qualité de notre accueil, par le lien suivant :

<https://sgmap.sphinxdeclic.com/d/s/sac43u>

Vos réponses nous permettront d'améliorer notre qualité d'accueil. Les résultats seront publiés sur notre site internet et affichés dans nos halls d'accueil.

Nous vous remercions de votre participation.



Scannez moi !



Résultats présentés au CLU / décembre 2022

La préfecture de la Haute-Savoie maintient son engagement dans une démarche volontaire d'amélioration de la qualité de son accueil.

L'implication de l'encadrement supérieur et de tous les agents dans les démarches réussies d'obtention du label Qual-e-Pref démontre la volonté continue de renforcement de la qualité de service offerte aux usagers.

L'année 2022 a vu par deux fois des enquêtes se réaliser en préfecture :

- en novembre 2022, c'est une enquête à destination de tous les usagers s'étant rendu en préfecture qui a eu lieu ;
- en décembre 2022, c'est une enquête mystère qui a eu lieu en lien avec le concours de la cellule régionale de la performance et de la préfecture de Savoie pour étudier la qualité de l'accueil téléphonique.

## 1 Conditions de l'enquête

La tenue annuelle d'une enquête de satisfaction est inscrite au référentiel Qual-e-Pref (3.2, « à votre écoute pour progresser »). Dès lors, il a été décidé en Copil Qualité 2019 et confirmé les années suivantes, de mettre en place une grande enquête de satisfaction, en utilisant pour cette année un double canal de diffusion (QR Code et format papier) différent de celui de l'année dernière (courriel majoritairement). L'enquête de satisfaction annuelle s'est déroulée du 9 novembre au 2 décembre 2022.

La cible des usagers correspond à tous les usagers s'étant déplacés pour une démarche en préfecture, qu'elle soit sur rendez-vous ou sans rendez-vous. Aussi, les services concernés ont été les suivants : BCAR, BASE, BAE

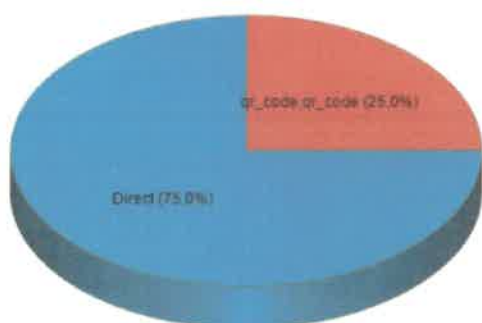
### 1.1 Mode de diffusion et motifs des visites

184 personnes ont répondu à notre enquête, dont 46 par smartphone.

La partie numérique a été réalisée via l'outil Sphinx, mis à disposition par le ministère, et auquel la préfecture a accès via le compte régional.

Les réponses (papier), ont été déposées dans les boîtes « qualité » présentes à chaque site d'accueil du public ou collectées par les agents d'accueil. Ces derniers ont, de fait, très grandement participé à la réussite de cette enquête de satisfaction.

#### Mode de Diffusion



#### Origine des visites

	Effectifs	% Obs.
Carte de séjour	111	60,3%
Asile	1	0,5%
Titre de voyage pour réfugié	6	3,3%
Point numérique	53	28,8%
Commission médicale du permis de conduire	2	1,1%
Association	0	0%
Autre	11	6%
<b>Total</b>	<b>184</b>	<b>100%</b>

Les questions posées aux usagers relevaient de plusieurs ordres :

Des questions globales :

- le motif de leur visite ;
- la consultation du site internet ;
- l'accès à la préfecture ;
- la satisfaction relative à différents items de l'accueil en préfecture : cordialité des agents, horaires, confidentialité, propreté et confort... ;

Puis, des questions spécifiques relatives à la satisfaction concernant :

- l'accessibilité PMR ;
- l'utilisation du Point d'Accueil Numérique (PAN);
- l'utilisation du SVI et l'accueil téléphonique ;
- le site internet ;
- le module de rendez-vous.

Enfin, deux questions concluaient l'enquête :

- la connaissance du compte Twitter @Prefet74 ;
- les propositions d'amélioration préconisées par l'utilisateur.

## 2 Résultats de l'enquête

Compte tenu des disparités de format et de contexte entre l'enquête réalisée en 2021 et celle de 2022 (périodicité et durée de l'enquête différentes, contexte hors-Covid, ouverture récente du PAN-étrangers dit « E-MERAUDE et enquête majoritairement réalisée sous format papier), les résultats des enquêtes 2021 et 2022 sont difficilement comparables. S'agissant des résultats 2022, ils reflètent dans leur globalité la qualité de l'accueil des services de la préfecture de la Haute-Savoie.

En effet, on observe ainsi les résultats suivants :

		Satisfait et très satisfait 2022
Agents	Courtoisie et politesse	93%
	Disponibilité	96%
	simplicité des termes employés	94%
Délais	délais d'attente (dont prise de rdv)	85%
Horaires	horaires d'ouverture	81%
Locaux	Confidentialité	89%
	Equipements mis à disposition	89%
	propreté et confort	93%
Services	Orientation vers le bon service	93%
	Signalétique	94%
Total	Globalement	90%

### 2.1 Accueil physique

- 90 % des sondés sont satisfaits ou très satisfaits par l'accueil physique en préfecture ;

### **Points positifs :**

- la disponibilité des agents d'accueil ;
- la simplicité des termes employés ;
- la courtoisie, la politesse des agents et leur disponibilité des agents ;
- la simplicité des termes employés ;
- la signalétique ;
- la propreté et le confort des locaux ;

### **Points à améliorer :**

Seuls 3 points ont un taux de satisfaction compris entre 80 % et 90 % : les délais d'attente (y compris pour prendre un rendez vous), la confidentialité des locaux (du fait de la levée des mesures barrières), ainsi que les horaires d'ouverture.

L'objectif, fixé par les précédents COPIL, est de parvenir à un taux de satisfaction d'au moins 85 % dans chaque item.

Les points d'amélioration souhaités par les usagers sont relatifs :

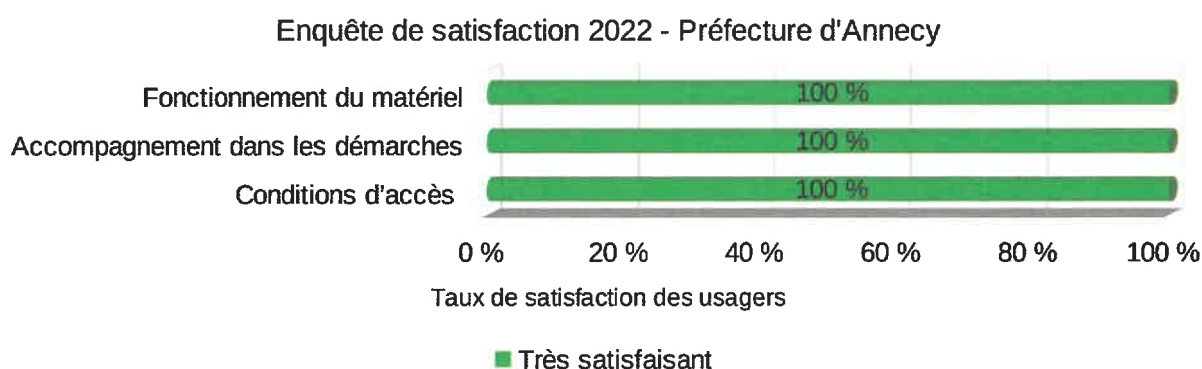
- à la nécessité d'augmenter le nombre de rendez-vous offert au service immigration
- à la nécessité d'élargir les horaires d'ouverture des services,
- au manque de confidentialité des échanges notamment au BASE,

A noter que seules 3 personnes à mobilité réduite ont répondu à cette enquête. 2/3 ont trouvé les locaux adaptés et accessibles tandis que la troisième n'a pas répondu à la question.

### **2.2 Le Point d'Accueil Numérique (E-MERAUDE)**

13 usagers ont répondu, tous par papier. Ils sont unanimement satisfaits de l'accueil et des services qui leur ont été proposés.

#### **Point numérique E-MERAUDE Satisfaction des usagers**



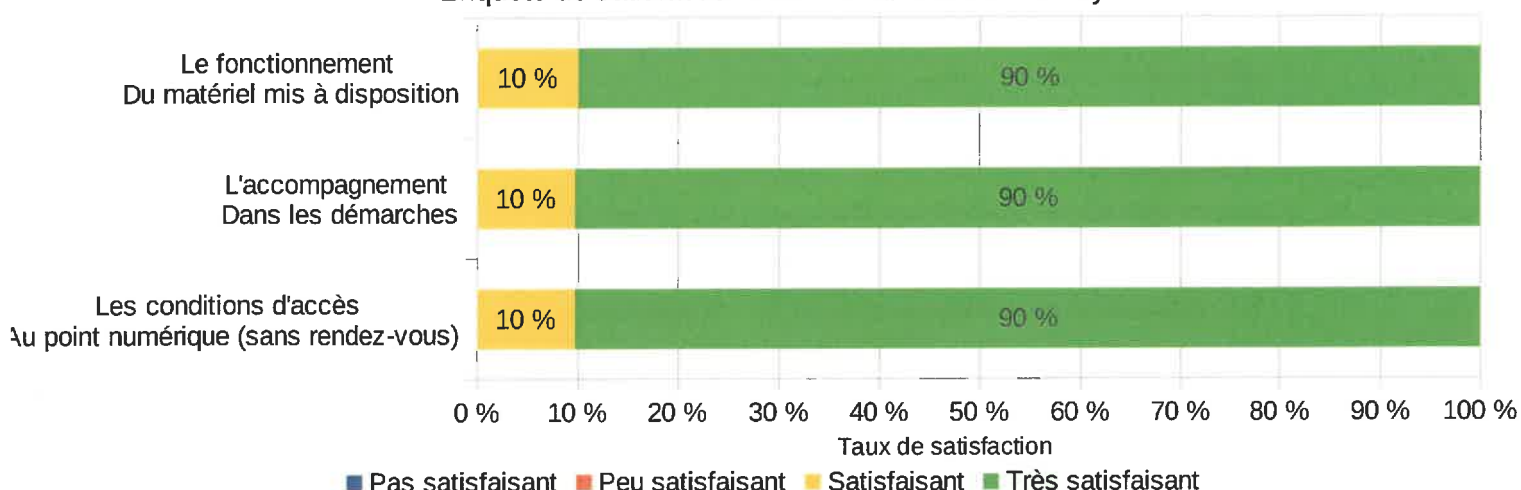
### **2.3 Le Point d'accueil numérique général :**

33 usagers ont répondu, tous par papier. Ils sont unanimement satisfaits de l'accueil et des services qui leur ont été proposés.

- Sur le matériel mis à disposition, ce sont 90 % d'usagers satisfaits ou très satisfaits ;
- Sur l'accompagnement humain dans les démarches, le taux est similaire;
- La possibilité d'avoir accès, sans rendez-vous, au PAN est plébiscitée .

## Point numérique d'Annecy - Satisfaction des usagers

### Enquête de satisfaction 2022 - Préfecture d'Annecy

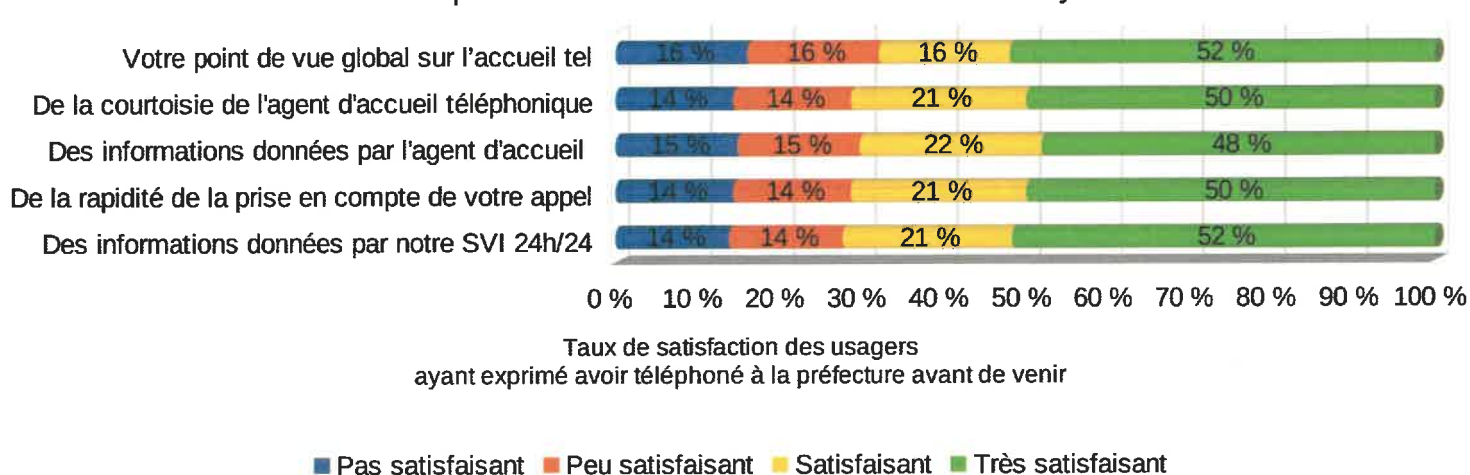


### 2.4 Accueil téléphonique

Entre 25 et 29 sondés ont exprimé avoir téléphoné à la préfecture avant de venir sur place. Les résultats ainsi exploités ne peuvent être considérés comme parfaitement fiables, car non réalisés à la suite immédiate de l'appel. Ce sont des usagers physiques qui se sont exprimés, plusieurs semaines après avoir contacté la préfecture par téléphone.

### Accueil téléphonique - Satisfaction des usagers

#### Enquête de satisfaction 2022 - Préfecture d'Annecy



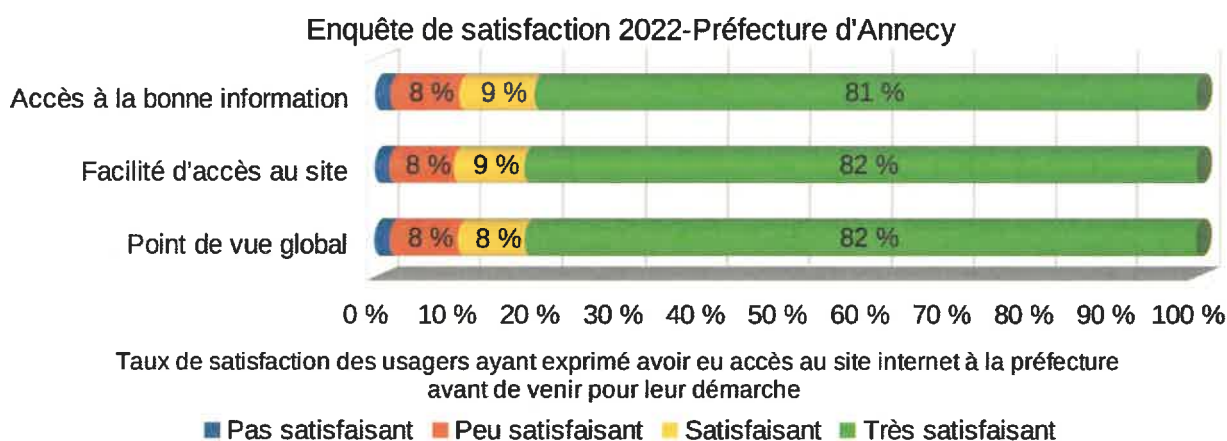
Les taux de satisfaction de l'accueil téléphonique sur cette enquête se situent entre 68 et 73 % selon les questions :

- 68 % de satisfaction globale ;

## 2.4 Site internet

- 74,3% des sondés soit 133 personnes ont déclaré avoir utilisé le site internet avant leur venue en préfecture pour les raisons suivantes (cumul possible):
  - 73% se sont connectés pour prendre un rendez-vous ;
  - 33% se sont rendus sur le site pour y trouver les coordonnées et horaires du service ;
  - 43% ont cherché à obtenir des informations concernant la réglementation relative à leur démarche ;
- 90% sont satisfaits (ou très satisfaits) du site internet ;
- 90 % estiment avoir eu accès à l'information recherchée ;
- 91 % considèrent l'accès au site internet satisfaisant .

### Site internet - Satisfaction des usagers

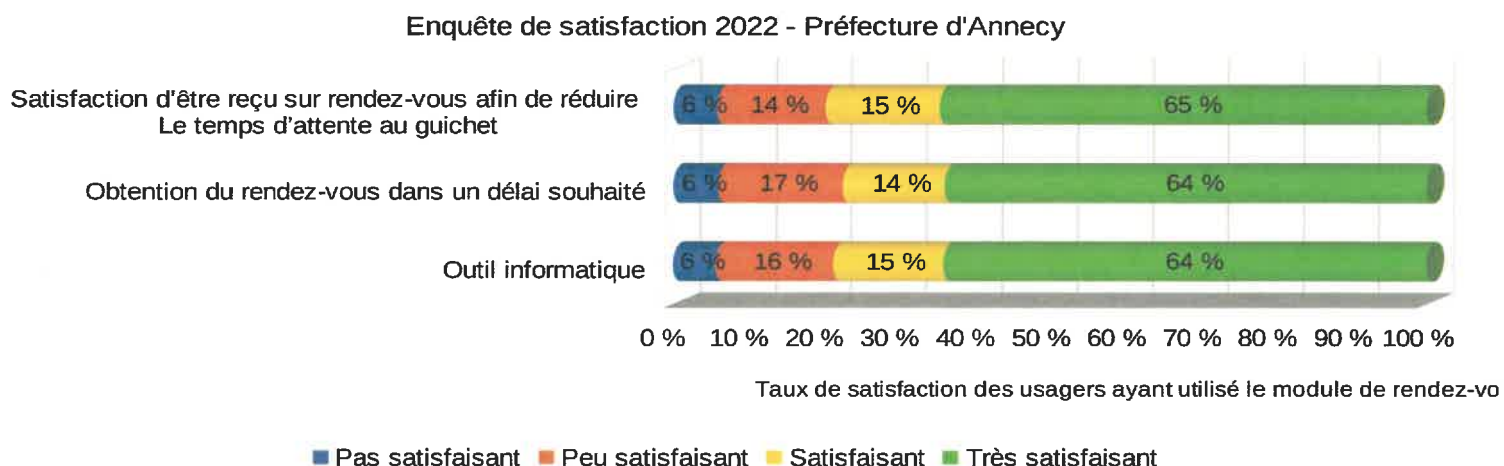


## 2.5 Module de rendez-vous

Sur les 109 usagers qui ont déclaré avoir utilisé le module , les résultats sont très équilibrés :

- 80 % sont satisfaits d'être reçus sur rendez-vous ;
- 79% sont très satisfaits ou satisfaits de la facilité d'utilisation de l'outil informatique ;
- 79 % ont obtenu un rendez-vous dans les délais ;

### Module de rendez-vous - Satisfaction des usagers



## 2.6 La Préfecture et les réseaux sociaux

A la lumière des réponses des usagers, il est criant que le compte Twitter de la Préfecture n'est pas connu par les usagers de la préfecture d'Annecy, malgré ses 18k abonnés et le dynamisme de ses publications.

Alors que ce compte doit s'adresser d'abord aux usagers, 93 % ne le connaissent pas.

Pour autant, ce chiffre est à relativiser au regard de la répartition « Nombre d'abonnés » sur le « Nombre de Hauts-Savoyards » : 2,12 % (environ 18000 abonnés pour 847627 habitants en 2022)

### Connaissance du compte Twitter@Préfet74

Connaissez vous le compte Twitter ?  
Si oui, êtes vous satisfait des informations ?



## 2.7 Suggestions d'amélioration par les usagers :

64 répondants (35 % du panel) ont choisi de donner leurs avis dans la case « Quelles sont vos propositions pour améliorer les conditions d'accueil en préfecture ».

La moitié (32), répondent par des remerciements ou témoignent de leur satisfaction vis à vis du service rendu («super accueillant », « très bon accueil et très bonnes explications », « super simple et fonctionnel, rien à ajouter ! »).

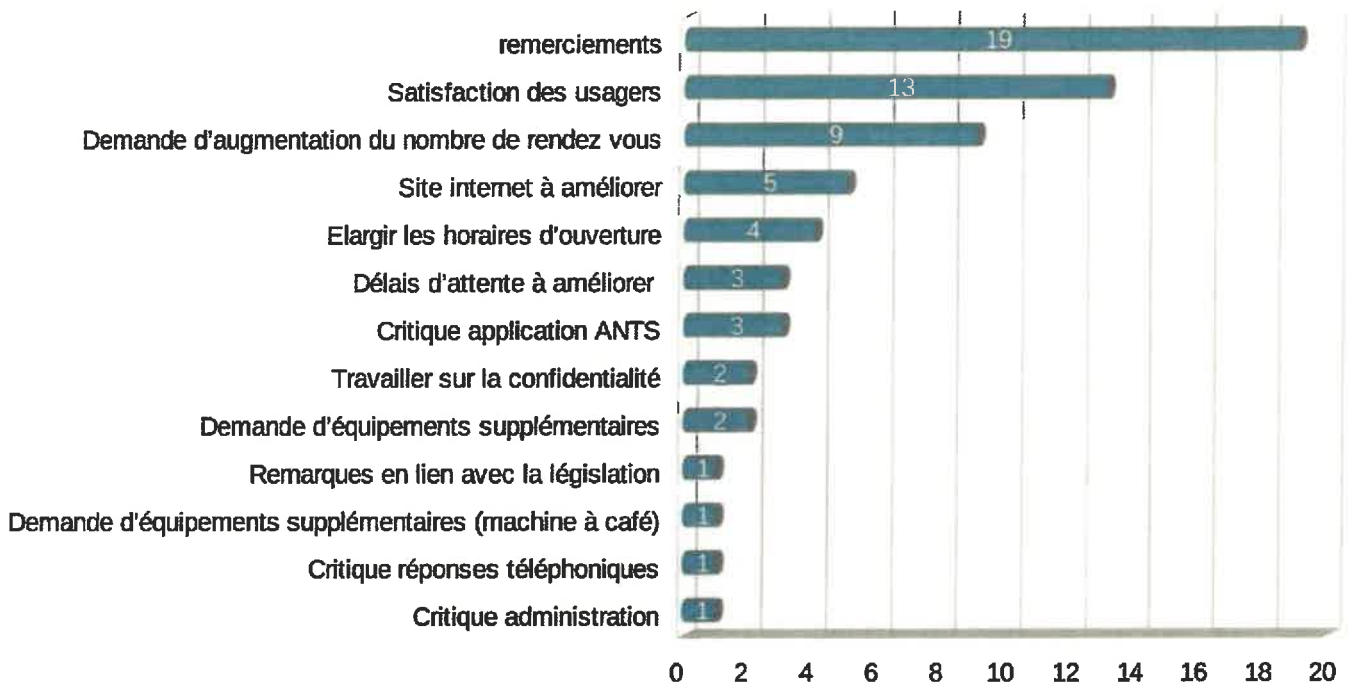
Les points à améliorer, précisés par les autres usagers sont relatifs à :

- L'offre de rendez vous ,
- le site internet à améliorer,
- les plages horaires à élargir,
- Les délais d'attente à améliorer ,
- la confidentialité ,
- l'offre d'équipements.

L'ensemble des autres remarques sont mineures (moins de 2 réponses).

## Remarques formulées par les répondants

### Enquête de satisfaction 2022 - Préfecture d'Annecy



Les résultats de l'enquête seront communiqués aux chefs de service concernés, mise en ligne sur le site intranet et affichés dans les halls d'accueil sous leur forme simplifiée.

Ils feront l'objet d'une réflexion interne, pour apporter dans la mesure du possible, selon la nature et la complexité de leur mise en œuvre, les améliorations attendues dans le cadre du plan d'actions Qual-e-Pref.

Pour le Préfet,  
Le secrétaire général

Thomas FAUCONNIER



# Annexe 1 : Questionnaire de satisfaction



Enquête du  
9 novembre au  
2 décembre 2022

## Enquête de satisfaction 2022 Préfecture de la Haute-Savoie

Afin de nous aider à améliorer la qualité de notre accueil, nous vous remercions de bien vouloir répondre à ce questionnaire puis le déposer dans l'urne située à l'accueil.

Vous pouvez aussi répondre à cette enquête sur internet: <https://sgmap.sphinxdedic.com/d/s/sac43u>

### Quel est le motif de votre visite en préfecture ?

- Carte de séjour
- Asile
- Titre de voyage pour réfugié
- Associations
- Point numérique
- Commission médicale du permis de conduire
- Autre (précisez svp) .....

### Avez-vous consulté le site internet de la préfecture avant de vous déplacer ?

- Oui  Non

Si oui :

- Pour des informations sur les coordonnées du service et/ou les horaires
- Pour des informations générales sur la réglementation relative à votre démarche
- Pour prendre un rendez-vous

### Avez-vous trouvé facilement la préfecture ?





- Oui  Non si non, pourquoi ?

### Êtes-vous une personne à mobilité réduite ou handicapée ?






- Oui  Non






Si oui : les locaux de la préfecture sont-ils adaptés et accessibles ?






- Oui  Non Si non, pourquoi ? .....






Concernant l'accueil en préfecture, êtes-vous satisfait.e :				
de la signalétique du point d'accueil et des différents services ?				
de l'orientation vers le bon service ?				
de la propreté et du confort des locaux (sièges, éclairages...)?				
des équipements mis à disposition dans le hall (copieur, ...)?				
des conditions de confidentialité ?				
de la courtoisie et de la politesse des agents d'accueil ?				
de la disponibilité des agents d'accueil ?				
de la simplicité des termes employés par les agents d'accueil ?				
des horaires d'ouverture ?				
du délai d'attente ?				
Globalement, votre point de vue sur l'accueil physique				

## Annexe 1 : Questionnaire de satisfaction

 <b>Avez-vous utilisé le Point d'Accueil Numérique mis à votre disposition dans nos locaux ?</b> <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non (Si non, passez au cadre suivant.)					
Êtes-vous satisfait-e	des conditions d'accès au point numérique (ticket ou rendez vous) ?				
	de l'accompagnement proposé par le médiateur numérique ?				
	du fonctionnement du matériel mis à votre disposition ?				

 <b>Avant de vous déplacer, avez-vous contacté la préfecture par téléphone ?</b> <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non (Si non, passez au cadre suivant.)					
Êtes-vous satisfait-e	des informations données par notre serveur vocal interactif 24h/24 ?				
	de la rapidité de la prise en compte de votre appel ?				
	des informations données par l'agent d'accueil téléphonique ?				
	de la courtoisie de l'agent d'accueil téléphonique ?				
Globalement, votre point de vue sur l'accueil téléphonique					

 <b>Avez-vous consulté notre site Internet ?</b> <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non (Si non, passez au cadre suivant.)					
Avez-vous facilement trouvé l'adresse de notre site Internet ?					
Avez-vous trouvé l'information recherchée ?					
Globalement, votre point de vue sur notre site internet					

 <b>Avez-vous pris rendez-vous avant de venir en préfecture ?</b> <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non (Si non, passez au cadre suivant.)					
L'outil informatique vous a-t-il paru simple d'utilisation ?					
Avez-vous obtenu un rendez-vous dans le délai souhaité ?					
Êtes-vous satisfait de pouvoir être reçu sur rendez-vous pour réduire votre temps d'attente au guichet ?					

Connaissez-vous le compte Twitter du Préfet de la Haute-Savoie ?

Oui  Non

Si oui, êtes-vous satisfait-e des informations diffusées par ce compte Twitter ?

Oui  Non

Quel type d'informations vous intéresserait ? .....

Quelles sont vos propositions pour améliorer les conditions d'accueil en préfecture ?

.....

.....

.....

*Nous vous remercions de votre participation. Retrouvez-nous sur notre site internet : [www.haute-savoie.gouv.fr](http://www.haute-savoie.gouv.fr)*