



PRÉFET DE LA HAUTE-SAVOIE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Synthèse de l'enquête de satisfaction 2021

Préfecture d'Annecy

Enquête réalisée du 19 au 30 avril 2021



PRÉFET
DE LA HAUTE-SAVOIE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

ENQUÊTE DE SATISFACTION 2021



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/r5882r>



Scannez-moi !

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.



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 la démarche réussie d'obtention du label Qual-e-Pref démontre la volonté continue de renforcement de la qualité de service offerte aux usagers.

L'année 2021 a vu par deux fois des enquêtes se réaliser en préfecture :

- en avril 2021, c'est une enquête à destination de tous les usagers s'étant rendu en préfecture qui a eu lieu ;
- en mai et juin, c'est une enquête mystère croisée qui a eu lieu en lien avec les préfectures de la Savoie et de l'Isère pour étudier la qualité de l'accueil téléphonique.

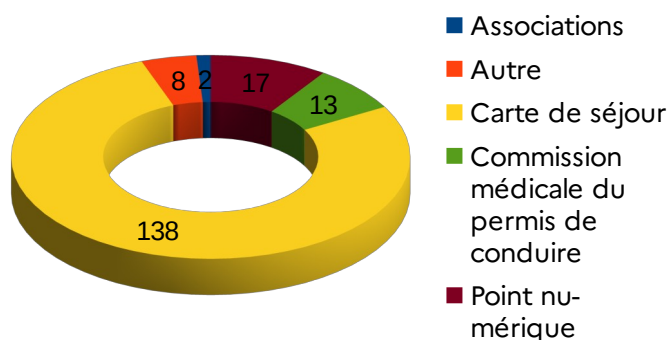
1 Conditions de l'enquête

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 en entretien avec la Secrétaire générale, de mettre en place une grande enquête de satisfaction, en utilisant le canal de diffusion courriel pour toucher le plus grand nombre d'usagers. L'enquête de satisfaction annuelle s'est déroulée du 19 au 30 avril 2021.

Ainsi, un envoi hebdomadaire était réalisé chaque vendredi soir, d'un mail à toutes les personnes ayant pris un rendez-vous via le module sur le site internet (rendez-vous rendus obligatoire pour les démarches en préfecture, à cause de la crise sanitaire) et était complété par une distribution de QR Code aux usagers n'ayant pas pu prendre rendez-vous (Opérations rapides au service des étrangers) et d'un questionnaire papier pour les usagers du Point Numérique du Bureau de la Citoyenneté et des Affaires Réglementées (BCAR)

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, BSI.

1.1 Mode de diffusion



178 personnes ont répondu à notre enquête, dont 153 par internet.

Le tout s'est réalisé via l'outil Sphinx, mis à disposition par le ministère, et dont la préfecture a accès via le compte régional.

Les autres réponses (papier), ont été déposées dans les boîtes qualité présentes à chaque site d'accueil du public. Les agents d'accueil ont fortement participé à la réussite de cette enquête de satisfaction.

Objet de la visite des répondants - Enquête de satisfaction 2021

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 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.

Par rapport à l'enquête 2019, réalisée en novembre, la participation est en baisse de 47 %. Le nombre moins important d'utilisateurs reçus en préfecture (notamment à cause des mesures sanitaires COVID) et la durée de l'enquête, moins longue qu'auparavant, concourent à cette baisse.

2 Résultats de l'enquête

En 18 mois, malgré le COVID et les mesures de distanciation physique, les prises de rendez-vous davantage encadrées et les absences d'agents dans certains services d'accueil au public (PAN, Étrangers), il est noté une amélioration des taux de satisfaction dans tous les items.

On observe ainsi des évolutions particulièrement positives comme :

- délais d'attente (dont celui pour obtenir un rendez-vous) : le taux d'insatisfaction passe de 31 % à 18 % (+ 15 points d'opinions favorables en 18 mois)
- l'orientation vers le bon service passe de 89 % de satisfaction à 94 % ;
- du fait de la distanciation physique liée au COVID entre les utilisateurs à l'accueil « étrangers », la confidentialité n'est plus le point noir de l'enquête de satisfaction ;
- l'appréciation globale de l'accueil à la préfecture passe de 85 % à 93 %, soit une hausse de +8pts.

		Satisfait et très satisfait 2021	Satisfait et très satisfait 2019
Agents	Courtoisie et politesse	94%	88%
	Disponibilité	91%	84%
	simplicité des termes employés	94%	90%
Délais	délais d'attente (dont prise de rdv)	82%	69%
Horaires	horaires d'ouverture	85%	76%
Locaux	Confidentialité	83%	79%
	Equipements mis à disposition	86%	85%
	propreté et confort	91%	90%
Services	Orientation vers le bon service	95%	89%
	Signalétique	92%	88%
Total	Globalement	93%	85%

2.1 Accueil physique

Les taux de satisfaction de l'accueil physique sont **tous** en hausse par rapport à 2019 :

- 93% des sondés sont satisfaits par l'accueil physique en préfecture (+8 pts);

Points positifs (supérieurs à l'objectif cible de 80 % de satisfaction) :

- l'orientation vers le bon service : 95 % de satisfaction (+6 pts) ;
- la simplicité des termes employés : 94 % de satisfaction (+4 pts) ;
- la courtoisie et la politesse des agents : 94 % de satisfaction (+6 pts) ;
- la signalétique : 92 % (contre 89 % en 2019) ;
- la propreté et le confort des locaux : 91 % de satisfaction (+1 pt) ;
- la disponibilité des agents d'accueil : 91 % (+6 pts) ;
- les équipements mis à disposition : 86 % de satisfaction (+ 2 pts) ;
- les horaires d'ouverture : 85% (+9 points)
- la confidentialité satisfait 83% des usagers (+4 points)
- les délais d'attente (dont prise de rdv) : 82 % de satisfaction (+13pts)

Points à améliorer (inférieurs à l'objectif de 80 % de satisfaction) :

Aucun point n'est inférieur à 80 % d'objectif.

Seuls 4 points ont un taux de satisfaction compris entre 80 % et 90 % : les délais d'attente (difficultés pour prendre un rendez-vous), la confidentialité des locaux (notamment au Bureau de l'accueil des Etrangers), les équipements mis à disposition ainsi que les horaires d'ouverture.

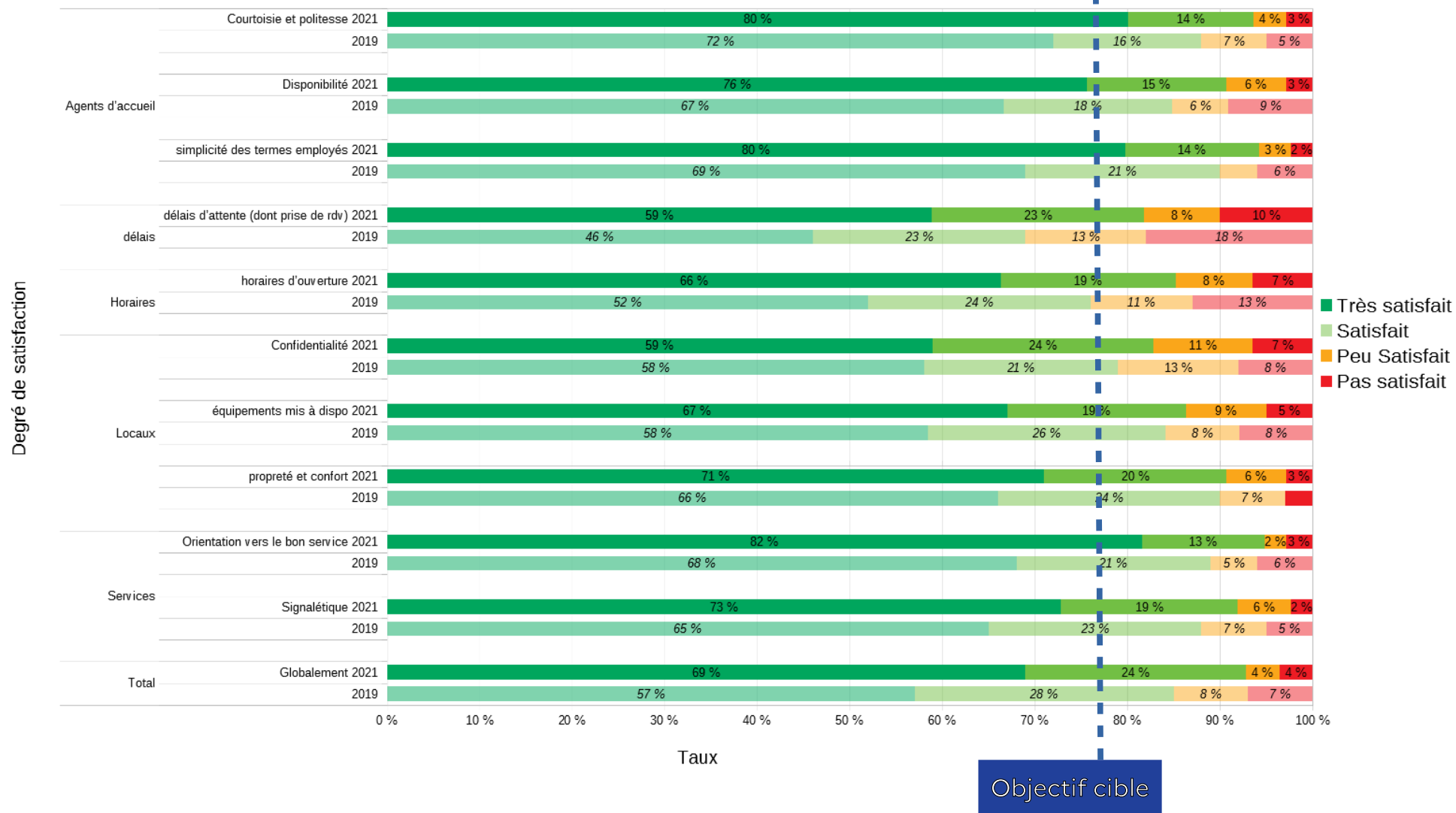
L'objectif, fixé par le COPIL, est de parvenir à un taux de satisfaction de 85 % dans chaque item.

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

- des difficultés de prise de rendez-vous (6%)
- des problèmes d'accessibilité PMR (exigüité) et/ou distanciation physique COVID (2%)
- des lenteurs de traitement des dossiers (1,7%)

Evolution des résultats des enquêtes de satisfaction (2019-2021)

Préfecture de la Haute-Savoie



2.2 Le Point d'Accueil Numérique

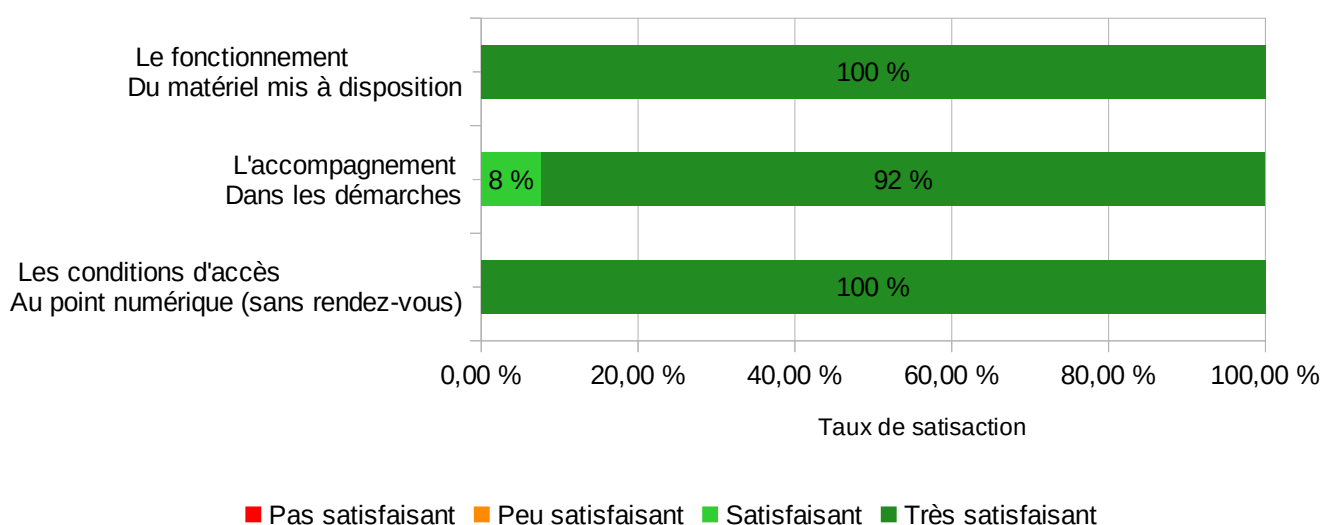
13 usagers ont répondu, tous par papier. Ils sont unanimement satisfaits de l'accueil et des services qui leur ont été proposés.

Cela est corroboré par les résultats de l'enquête de juillet 2019 et de celle de novembre 2019, qui avaient déjà vu un taux de satisfaction de près de 100 %.

- Sur le matériel mis à disposition, ce sont 100% de très satisfaits ;
- Sur l'accompagnement humain dans les démarches, le taux est de 92 % de très satisfaits et 8 % de satisfaction ;
- La possibilité d'avoir accès, sans rendez-vous, au PAN est plébiscitée (100% de très satisfaits).

Point Numérique d'Annecy - Satisfaction des usagers

Enquête de satisfaction 2021 - Préfecture d'Annecy



2.3 Accueil téléphonique

17 sondés ont exprimé avoir téléphoné à la préfecture avant de venir sur place. Alors que l'accueil téléphonique était un point noir de l'enquête de 2019, la tendance s'est complètement renversée en 18 mois.

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.

Les taux de satisfaction de l'accueil téléphonique se situent tous au-delà de la cible de 80 % :

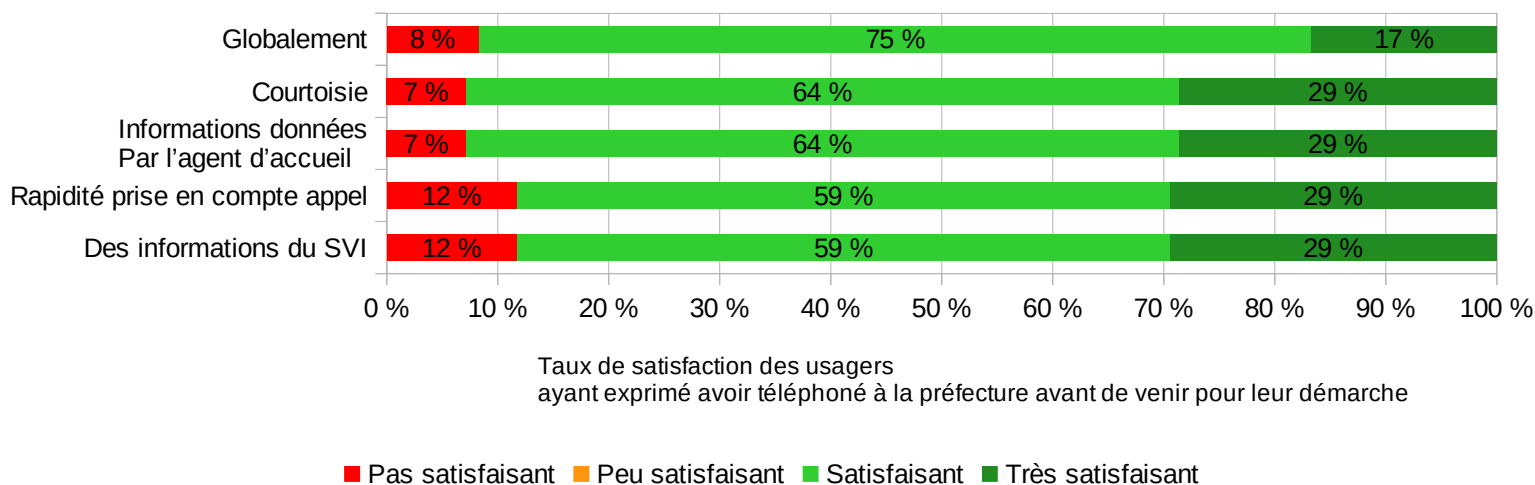
- 92 % de satisfaction globale (contre 48 % en 2019) ;

Dans le détail :

- 93 % de satisfaction relative à l'information donnée à l'utilisateur (50 % en 2019) ;
- 93 % de satisfaction concernant la courtoisie des agents d'accueil (64 % en 2019)
- 88% de satisfaction concernant la rapidité de prise en compte de l'appel (52 % en 2019) ;
- 88 % de satisfaction pour le Serveur Vocal Interactif (contre 49 % en 2019) ;

Accueil téléphonique - Satisfaction des usagers

Enquête de satisfaction 2021 - Préfecture d'Annecy

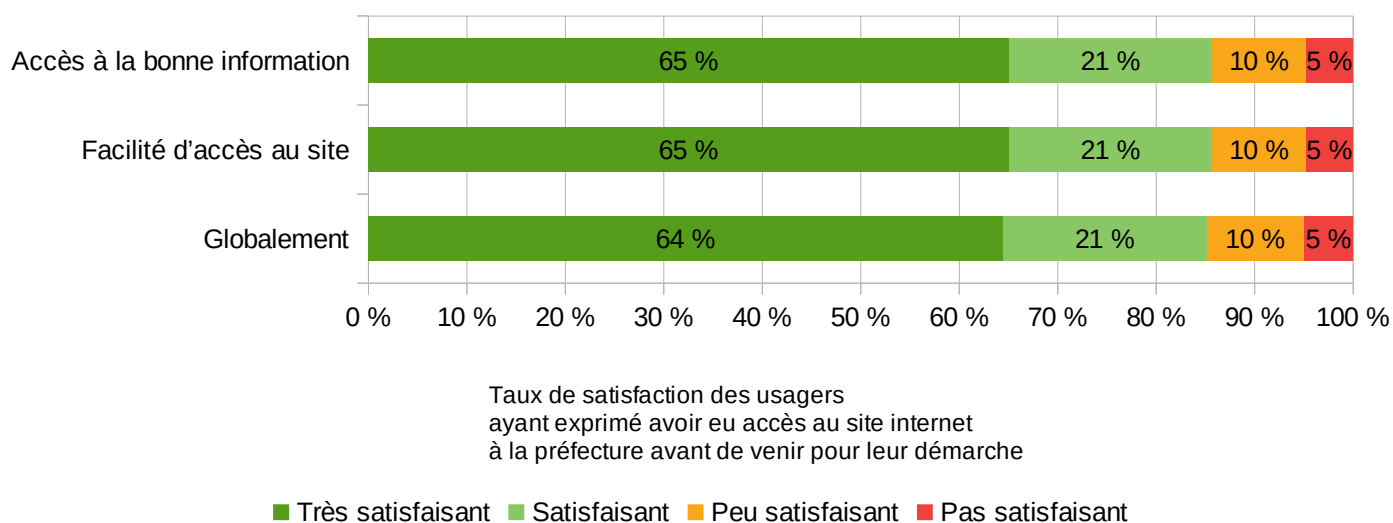


2.4 Site internet

- 79% des sondés ont déclaré avoir utilisé le site internet avant leur venue en préfecture :
 - 70% se sont connectés pour prendre un rendez-vous ;
 - 30 % se sont rendus sur le site pour y trouver les coordonnées et horaires du service ;
 - 32 % ont cherché à obtenir des informations concernant la réglementation relative à leur démarche ;
- 85% sont satisfaits (ou très satisfaits) du site internet (+ 14pts par rapport à 2019);
- 86 % estiment avoir eu accès à l'information recherchée (+ 9 pts sur 1 an) ;
- 86 % considèrent l'accès au site internet satisfaisant (+15pts).

Site internet - Satisfaction des usagers

Enquête de satisfaction 2021 - Préfecture d'Annecy



2.5 Module de rendez-vous

Sur les 120 usagers qui ont déclaré avoir utilisé le module (2/3 des sondés), les résultats sont très équilibrés :

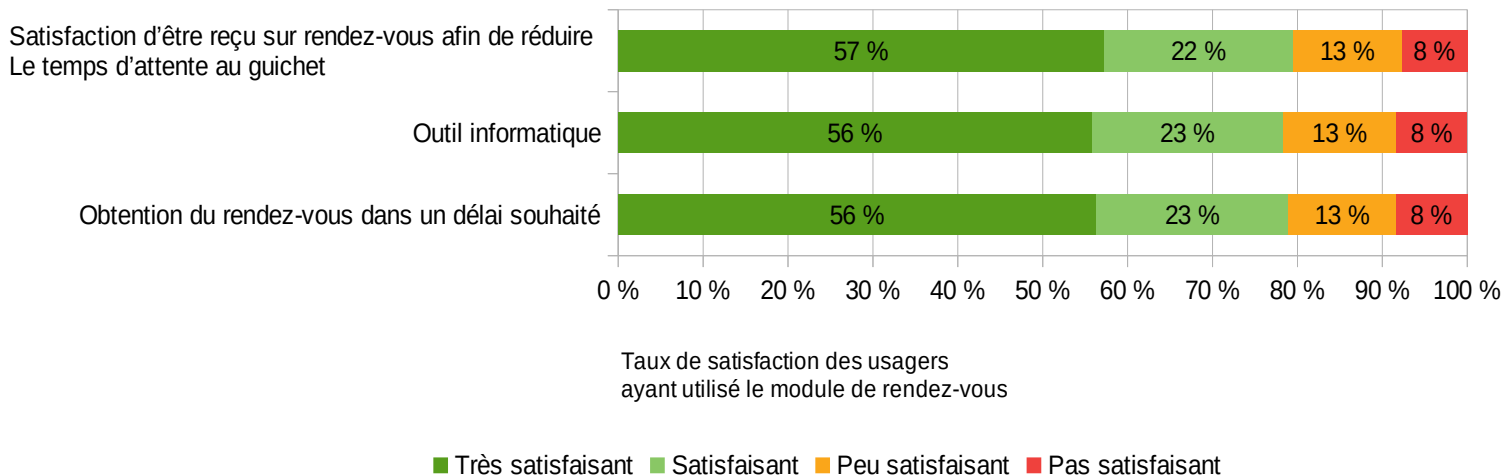
- 79 % sont satisfaits d'être reçus sur rendez-vous ;
- 78% sont très satisfaits ou satisfaits de la facilité d'utilisation de l'outil informatique ;
- 79 % ont obtenu un rendez-vous dans les délais ;

Comparativement à 2019, les résultats sont en très forte hausse pour deux items :

- +15 pts concernant la facilité d'utilisation de l'outil informatique ;
- + 34 pts concernant l'obtention d'un rendez-vous dans un délai souhaité.

Module de rendez-vous - Satisfaction des usagers

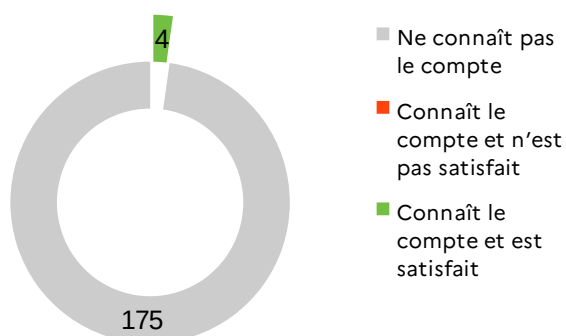
Enquête de satisfaction 2021 - Préfecture d'Annecy



2.6 La Préfecture et les réseaux sociaux

Connaissance du compte Twitter @Prefet74

"Connaissez-vous notre compte twitter? Si oui, êtes vous satisfait des informations?"



A la lueur 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, 97 % ne le connaissent pas.

Pour autant, ce chiffre est équivalent à la répartition « Nombre d'abonnés » sur le « Nombre de Hauts-Savoyards » : 2,15 % (18017 abonnés pour 838044 habitants)

3 Suggestions d'amélioration par les usagers

68 répondants (38 % du panel) a choisi de donner son avis dans la case « Quelles sont vos propositions pour améliorer les conditions d'accueil en préfecture ».

Plus de la moitié (38), répondent par des remerciements ou signalent qu'il n'y a rien à changer (« Je n'ai rien à dire car c'est mieux qu'il y a 2ans. », « Personnellement changer rien vous êtes parfaitement parfait », « salut. tout est bon. reste comme ça »)

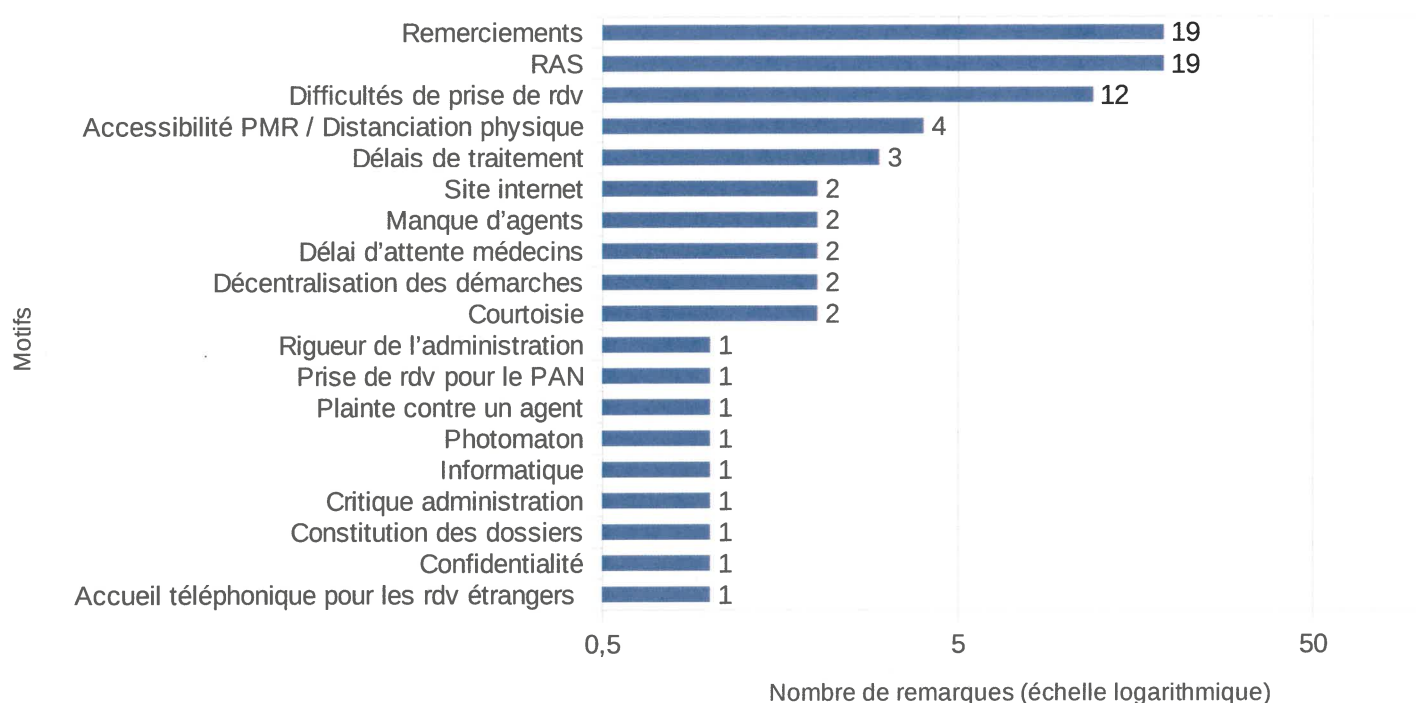
Les points à améliorer, précisés par les autres usagers sont relatifs à :

- des difficultés de prise de rendez-vous (6% des remarques)
- des problèmes d'accessibilité PMR (exiguïté) et/ou distanciation physique COVID (2%)
- des lenteurs de traitement des dossiers (1,7%)

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

Remarques formulées par les répondants

Enquête de satisfaction 2021 - 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.

Les résultats 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'action Qual-e-Pref.

Pour le Préfet,
Le secrétaire général

Thomas FAUCONNIER

Enquête de satisfaction 2021 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 également répondre à cette enquête sur internet: <https://sgmap.sphinxdeclic.com/d/s/r5882r>

Quel est le motif de votre visite en préfecture ?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Carte de séjour
<input type="checkbox"/> Asile
<input type="checkbox"/> Titre de voyage pour réfugié
<input type="checkbox"/> Associations | <input type="checkbox"/> Point numérique
<input type="checkbox"/> Commission médicale du permis de conduire
<input type="checkbox"/> 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 satisfait des mesures sanitaires mises en place dans le cadre du COVID dans nos locaux ?

- 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				

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

 Avant de vous déplacer, avez-vous contacté la préfecture <u>par téléphone</u> ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non (Si non, passez au cadre suivant.)					
Étes-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					

 Avez-vous consulté notre <u>site Internet</u> ? <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					

 Aviez-vous <u>pris rendez-vous</u> avant de venir en préfecture ? <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 ?

.....

.....

.....

.....



PRÉFET DE LA HAUTE-SAVOIE

Liberté
Égalité
Fraternité

Résultats de l'enquête de satisfaction 2021

Enquête réalisée du 19 au 30 avril 2021 - 178 réponses



1 ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE DE QUALITÉ

92% des sondés sont satisfaits par l'accueil téléphonique proposé.

UNE PRÉFECTURE ACCESSIBLE

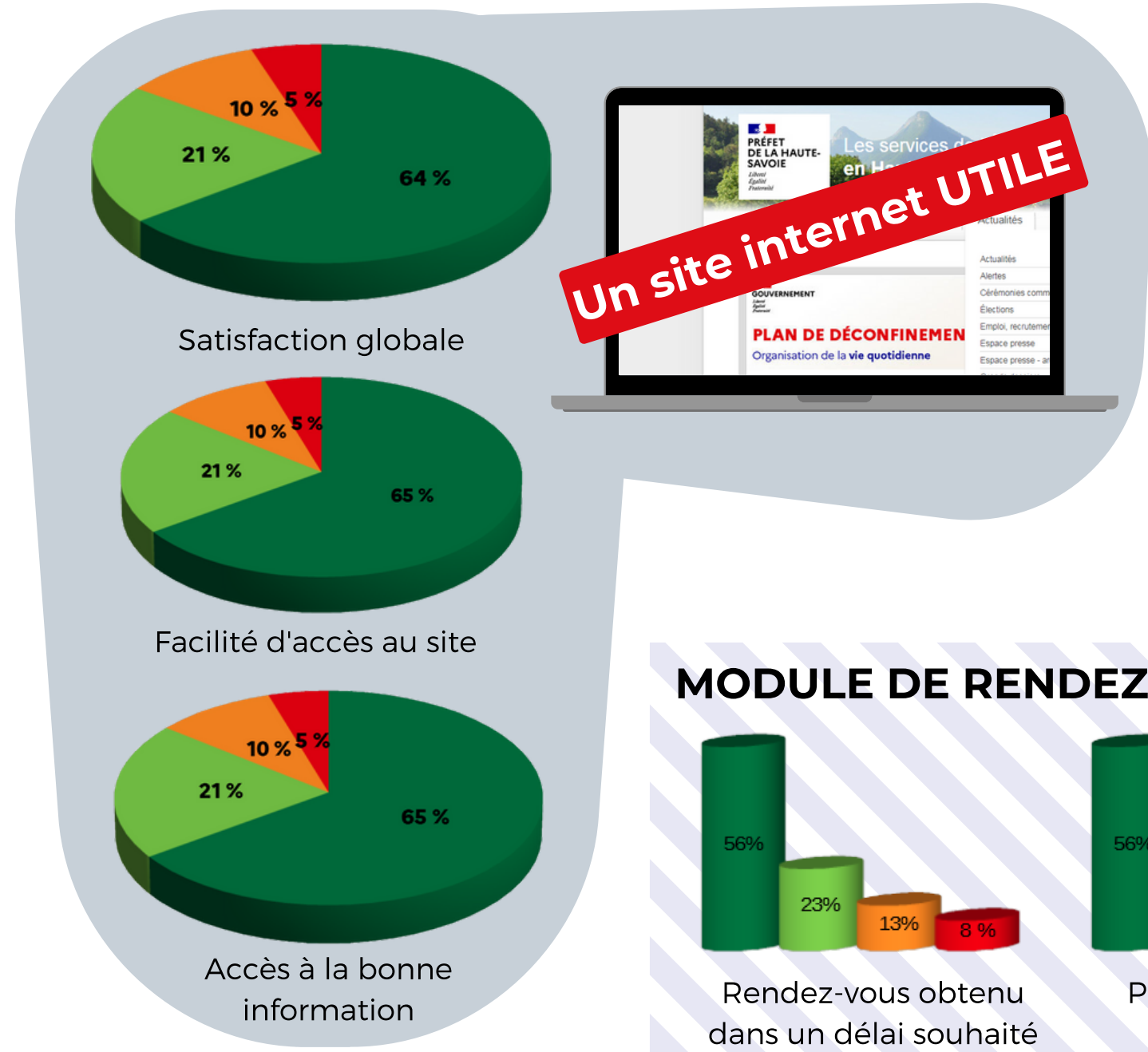
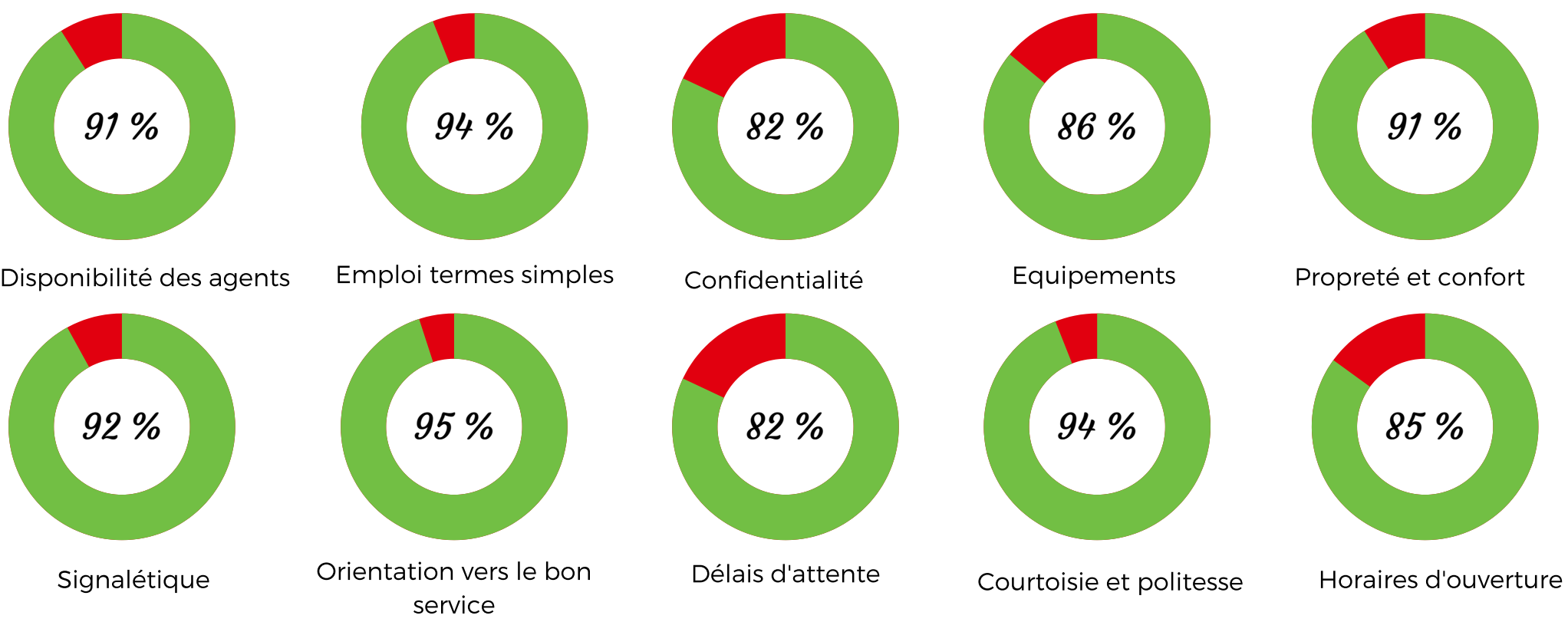
95% des sondés estiment que la préfecture est accessible facilement.

DES AGENTS À VOTRE ÉCOUTE

94% des sondés apprécient la courtoisie, la politesse et les informations données par les agents.

UN POINT NUMÉRIQUE EFFICACE

100% des sondés sont satisfaits de l'aide au Point d'Accueil Numérique.



Pistes d'amélioration

- les horaires d'ouverture
- la confidentialité au service des étrangers
- les délais d'attente et de rendez-vous
- visibilité du compte Twitter



MODULE DE RENDEZ-VOUS

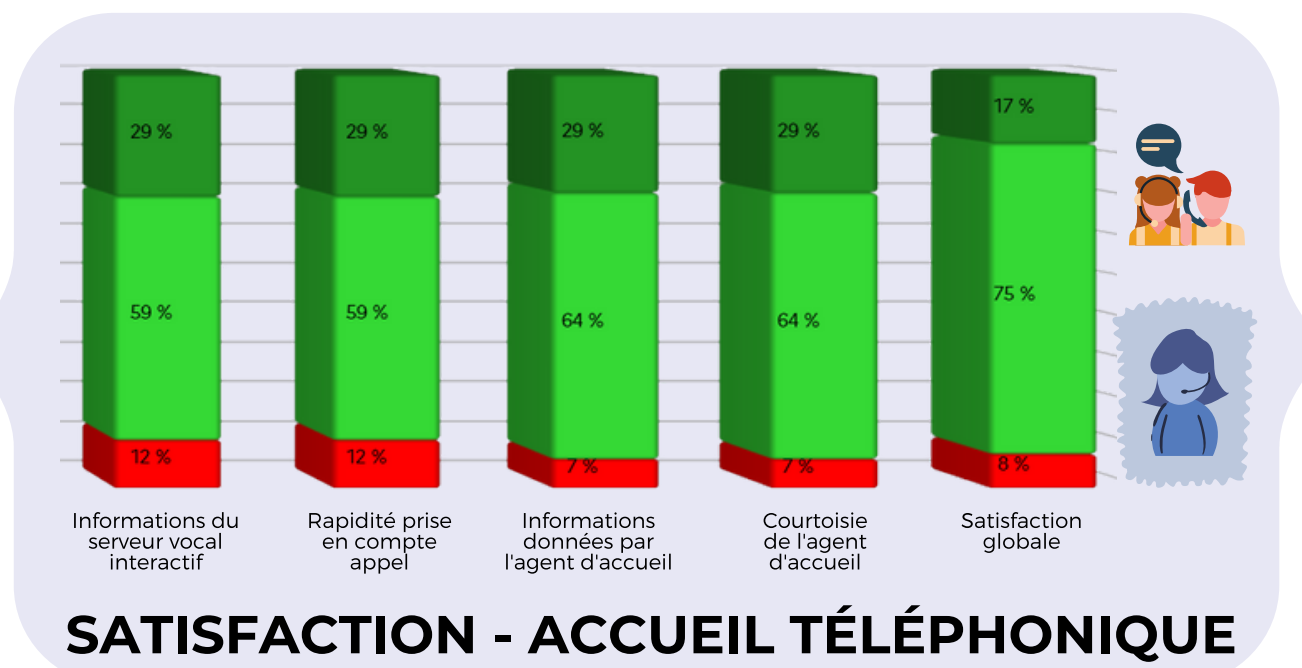


Réalisé sur Canva - Mai 2021



3%

C'est le nombre de sondés qui déclarent connaître le compte Twitter @Prefet74



Un point d'accueil numérique recommandé

