



## **Analyse de l'enquête de satisfaction des usagers 2023**

### **CONTEXTE**

L'année 2022 a été l'année du renouvellement du label Qual-e-pref. L'organisme indépendant SOCOTEC a été mandaté pour évaluer l'engagement dans la démarche qualité. 2 modules avaient été retenus : la relation générale avec les usagers et la délivrance de titres de permis de conduire.

La préfecture de Vaucluse a été labellisée Qual-e-pref le 27 avril 2022. Cette labellisation est valable 3 ans, jusqu'au 27 avril 2025.

Afin de poursuivre les engagements Qual-e-pref qui serviront de base pour Quali-ATE dans le cadre du programme Services Publics +, en préfecture, sous-préfectures et SGCD, l'enquête annuelle de satisfaction a été réalisée en 2023, sur la période du 5 au 22 juin, reprenant ainsi les items attendus dans le référentiel Qual-e-pref. .

Elle a eu lieu dans le hall d'accueil général du bâtiment A de la préfecture, à laquelle ont pris part 316 usagers.

L'accueil général de la préfecture est ouvert du lundi au vendredi de 8 h30 à 11 h 30 et du mardi au jeudi de 13 h 30 à 16 h 30, pour donner des renseignements d'ordre général. L'accès aux guichets se fait uniquement par rendez-vous.

Une stagiaire auprès de la chargée de mission performance, a eu pour mission d'auditer les usagers. Un questionnaire adapté a été proposé aux usagers, en dématérialisée. Un panel représentatif des usagers, correspondant au flux et aux différentes démarches a pris part à cette enquête.

La promotion de l'enquête annuelle sera insérée dans le site Internet de la préfecture et en affichage dans les halls d'accueil, ainsi que la mise à disposition de flyers, avec des QR codes.

### **ANALYSE DES RESULTATS**

NB : La part des usagers satisfaits correspond à l'addition des personnes très satisfaites, satisfaites et ni satisfaites ni insatisfaites, et les usagers insatisfaits à la somme des plutôt insatisfaits et pas du tout satisfaits.



Plusieurs critères ont été analysés :

### **1/ Usagers auditionnés : profils**

#### **Q1. Quel est votre sexe ?**

On constate une parité entre les hommes et les femmes qui se rendent en préfecture.

	Nombre d'usagers	%
Un homme	157	49,7 %
Une femme	159	50,3 %
Autre	0	0 %
Total	316	100 %

#### **Q2. Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?**

Plus de 60 % des personnes interrogées ont moins de 40 ans.

	Nombre d'usagers	%
18-25	58	18,4 %
26-40	132	41,8 %
41-50	61	19,3 %
51-60	33	10,4 %
61 et plus	32	10,1 %
Total	316	100 %

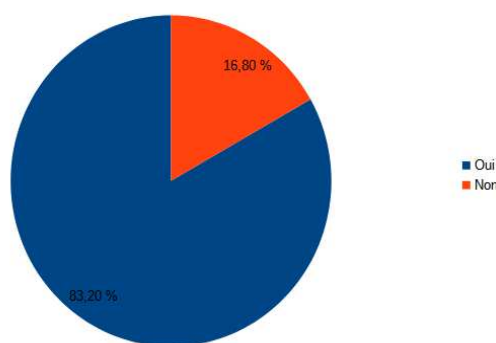
#### **Q3. Quel est votre statut ?**

97,15 % des usagers interrogés sont des particuliers. S'agissant des 8 professionnels interrogés, ils accompagnaient principalement leurs employés afin de les aider dans leur dépôt de dossier de demande de titre de séjour saisonnier.

	Nombre d'usagers	%
Un(e) particulier(ère)	307	97,15 %
Un(e) professionnel(le)	8	2,53 %
Un(e) élu(e) ou représentant d'une collectivité territoriale	0	0,00 %
Une association	1	0,32 %
Autre, veuillez préciser	0	0,00 %
Total	316	100,00 %

#### **Q4. Avez-vous trouvé la préfecture de Vaucluse facilement accessible ?**

Plus de 83 % des usagers ont trouvé la préfecture facile d'accès.



Néanmoins, les 17 % d'usagers qui trouvent l'accès difficile d'accès, le principal problème évoqué est le manque d'accès à un parking de proximité pour se garer. Cette problématique a été probablement renforcée avec les travaux temporaires de voirie durant la période de l'enquête de satisfaction, rendant plus difficile l'accès à la préfecture.

#### **Q5. Êtes-vous en situation de handicap ?**

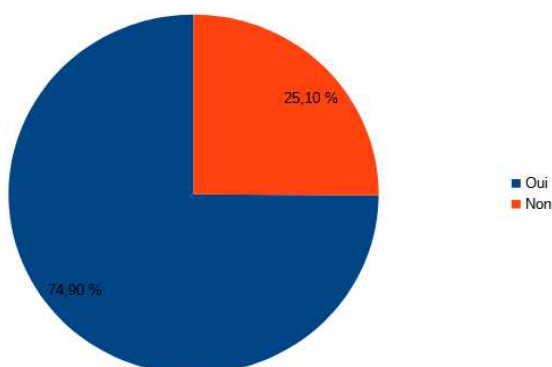
Sur 316 personnes interrogées, 16 ont un handicap, soit 5 %.

Sur les 16 personnes en situation de handicap, 99 % sont satisfaites de leur prise en compte, qu'il soit visible ou invisible. L'accueil des usagers à mobilité réduite fait l'objet d'une attention particulière (les agents d'accueil vont à la rencontre des usagers dès leur arrivée dans les locaux). Des boucles magnétiques sont également installées pour les malentendants.

	Nombre d'usagers	%
Oui	16	5,06 %
Non	300	94,94 %
Total	316	100,00 %

#### **Q6. Avant de vous rendre en préfecture, vous êtes-vous renseigné(e) sur les démarches à effectuer ?**

Près de 75 % des usagers se renseignent avant de se déplacer en préfecture. Le canal d'informations, le plus utilisé pour le Vaucluse est le canal numérique avec l'internet de la préfecture ainsi que les sites institutionnels. Cette forte utilisation du site de la préfecture pourrait s'expliquer par le fait de la prise de rendez-vous obligatoire.



**Q6.1. Si vous vous êtes préalablement renseigné(e), veuillez préciser comment ?**

	Réponses obtenues	%
Site internet de la préfecture (vacluse.gouv.fr)	170	43,15 %
Standard de la préfecture (04 88 17 84 84)	33	8,38 %
Serveur vocal interactif (SVI)	4	1,02 %
Courrier / Courriel	53	13,45 %
Site institutionnel (service-public.fr / ants.fr / demarches.interieur.gouv.fr / etc.)	105	26,65 %
Serveur vocal interactif national (34 00 ou 39 39)	9	2,28 %
Autre veuillez préciser	20	5,08 %
Total	394	100 %

Autres canaux d'informations : aide familiale, France services, mairies et police municipale.

Le nombre de réponses obtenues est supérieur au nombre de personnes interrogées. Cela s'explique au regard des multiples canaux d'informations utilisés (téléphone, internet...).

Le SVI est peu utilisé, avec un taux faible de 1,02 %, malgré des sources d'informations locales pratiques. Le numéro de téléphone du SVI étant différent (04 88 17 84 50) de celui du standard de la préfecture, n'incite sans doute pas les usagers à l'utiliser. Le SVI est mis à jour régulièrement.

**Q7. Pour quel motif vous êtes-vous déplacé(e) ?**

Le motif principal de déplacement correspond aux démarches administratives sur rendez-vous, en particulier les demandes liées aux titres de séjour instruits par le bureau de l'immigration et de l'asile (BIA). Les informations générales sont le deuxième motif de déplacement.

	Nombre d'utilisateurs	%
Accueil général	41	13,00 %
Accueil guichets sur RDV	261	82,59 %
Accueil PAN	14	4,43 %
Total	316	100,00 %

**2/ Accueil physique : Accueil général**

**Q8. Si vous êtes venu(e) pour une information générale, quel est votre niveau de satisfaction ?**

13 % d'utilisateurs se déplacent pour obtenir un renseignement d'ordre général. Ce taux n'est pas particulièrement élevé. Mais, les agents d'accueil sont néanmoins très sollicités dans le

cadre de la remise de tickets par le distributeur de tickets gestionnaire file d'attente (GFA). Les bornes pour les rendez-vous BIA ne sont pas toujours compréhensibles, à la portée de l'ensemble des usagers étrangers, qui peinent à comprendre et à les utiliser. Les usagers ayant des rendez-vous profitent également de l'occasion pour poser des questions aux agents de l'accueil général.

La qualité de l'accueil général est jugée à 97,30 % satisfaisante.

	Bon	Plutôt bon	Moyen	Insuffisant	Total
Courtoisie	64	9	1	0	74
Disponibilité	67	4	3	0	74
Clarté des informations	61	6	5	2	74

Le nombre de réponses obtenues est supérieur au nombre de personnes venues pour l'accueil général. Cela s'explique par le fait que les usagers profitent du déplacement pour solliciter des renseignements.

### **3/ Accueil physique : Point d'accès numérique (PAN)**

#### **Q9. Si vous êtes venu(e) au point d'accès numérique (PAN), précisez le motif**

Le point d'accès numérique est ouvert tous les matins de 8h30 à 11h30 pour accueillir les usagers qui ont sollicité un RDV. La prise de RDV s'effectue tous les mardis et jeudis après midi de 13h30 à 16h30. Il est géré par le bureau de la réglementation des titres et des élections, bureau rattaché à la direction des collectivités locales. Par ailleurs, le point d'accès numérique reçoit sur rendez-vous, mais il arrive aux médiateurs numériques de recevoir hors rendez-vous s'ils ont de la disponibilité. En moyenne, un conseiller numérique peut recevoir environ 3 à 6 personnes par matinée soit 15 à 30 personnes par semaine.

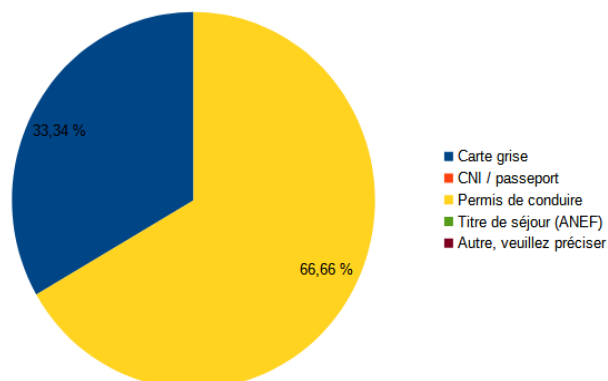
C'est la raison pour laquelle un écart de chiffres apparaît entre le nombre de personnes venues pour le PAN et le nombre de personnes ayant émis un avis sur le niveau de satisfaction.

	Nombre d'usagers	%
Carte grise	7	33,34 %
CNI / passeport	0	0,00 %
Permis de conduire	14	66,66 %
Titre de séjour (ANEF)	0	0,00 %
Autre, veuillez préciser	0	0,00 %
Total	21	100,00 %

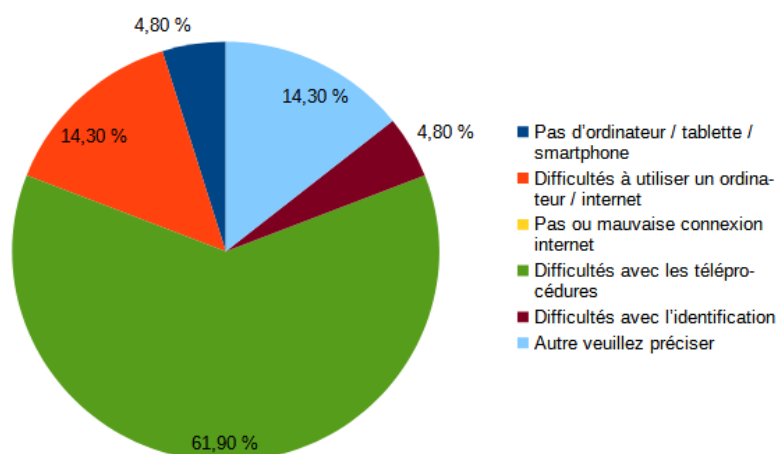
Les deux principales démarches effectuées au PAN sont relatives aux permis de conduire et aux cartes grises. S'agissant de la suspension et annulation des permis de conduire, un

guichet renseignement est ouvert, mis en place et géré par le pôle sécurité routière, rattaché à la direction des sécurités. Il est tenu également par un service civique.

En ce qui concerne le point d'accès numérique ANEF, il n'était pas mis en place à cette période de l'enquête de satisfaction.



### Q9.1. Indiquer la raison pour laquelle vous êtes venu(e) au PAN



100 % des usagers interrogés ont été satisfaits par la qualité de leur accueil. Ils trouvent que les médiateurs numériques ont été courtois et disponibles. Leurs réponses leur ont été très utiles.

### 4/ Accueil physique : guichets avec RDV

**Q10. Si vous êtes venu(e) pour une démarche administrative sur rendez-vous, précisez laquelle.**

	Nombre d'usagers	%
Titre de séjour	207	79,31 %
Document de circulation pour étranger mineur (DCEM)	29	11,33 %
Demandes relatives à l'Ukraine	3	1,17 %
Commission médicale	17	6,64 %
Passeport	4	1,56 %
Permis de conduire	0	0,00 %
Profession réglementée	0	0,00 %
Rendez-vous, entretien	1	0,39 %
Total	261	100,00 %

Les titres de séjour, les DCEM et des demandes relatives à l'Ukraine relèvent du bureau de l'immigration et de l'asile. Cette distinction est liée aux tickets délivrés à la borne d'entrée (GFA). Ce bureau est bien évidemment le plus sollicité, avec 91,41 % des usagers qui se déplacent pour les démarches relatives au séjour étranger.

**Q10.1. Si vous êtes venu(e) pour une démarche administrative avec rendez-vous, quel est votre niveau de satisfaction ?**

91,41 % des usagers interrogés sont satisfaits de l'accueil qui leur a été réservé. Ils trouvent les agents de guichets courtois, disponibles, clairs dans leurs informations et dans leurs réponses. Globalement, l'heure de rendez-vous est bien respectée.

	Bon	Plutôt bon	Moyen	Insuffisant	Total
Courtoisie	238	16	2	0	256
Disponibilité	236	17	2	1	256
Clarté des informations	237	14	4	1	256
Réponses apportées	228	18	7	3	256
Respect de l'heure de rendez-vous	160	45	34	17	256

**5/ Avis sur les locaux : confort, entretien...**

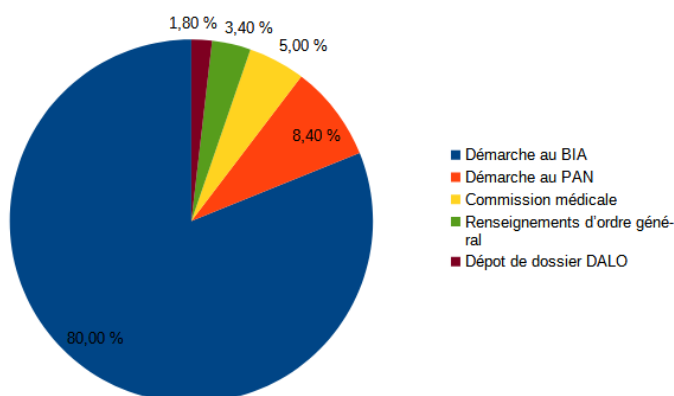
**Q11. Quel est votre niveau de satisfaction concernant le confort des espaces d'accueil et d'attente ?**

Les usagers sont à l'unanimité satisfaits des espaces d'accueil et d'attente (sièges, propreté, confort, luminosité...), des services mis à leur disposition (photocopieur, photomaton, distributeur de boissons chaudes...) ainsi que sur le respect de la confidentialité. Une salle d'attente dédiée pour les usagers ayant un RDV pour le PAN a été créée en 2023.

**Q12. Êtes-vous venu(e) à la préfecture de Vaucluse durant les 6 derniers mois ? Si oui, pour quel motif ?**

Les personnes concernées sont venues à la préfecture durant les 6 derniers mois pour réaliser des démarches liées au bureau de l'immigration et de l'asile. Sachant que dans le cas des titres de séjour, les usagers se rendent en préfecture au minimum 2 fois, pour déposer leur demande et retirer leur titre.

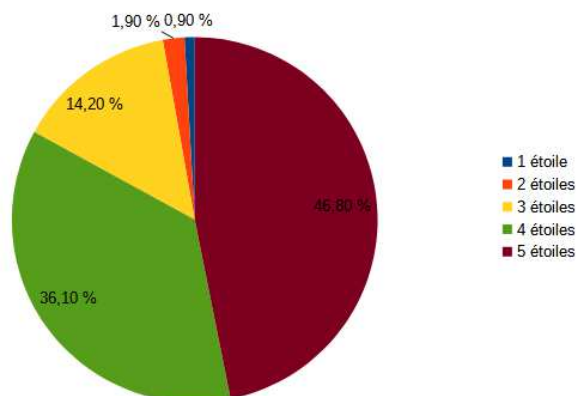
Les résultats sont en corrélation avec le principal motif de venue en préfecture.



### Q13. Globalement, quel est votre avis sur l'accueil qui vous a été réservé ?



Au travers de cette question, il a été demandé aux usagers de donner une note globale à l'accueil qui leur a été réservé sous forme d'étoiles (de 1 à 5 étoiles). En comptabilisant les 3,4 et 5 étoiles, 97,20 % des usagers sont satisfaits de la qualité de l'accueil qui leur a été réservé.



### 6/ Démarches d'amélioration continue des usagers : je donne mon avis

### Q14. Avez-vous des suggestions pour améliorer notre accueil ?

	Réponses obtenues	%
Plus de renseignements BIA, retour des pré-guichets	70	44,30 %
Plus de renseignements à obtenir au niveau de l'accueil général	34	21,52 %
Plus de personnel	23	14,56 %
Améliorer et faciliter la prise de rendez-vous (BIA)	20	12,66 %
Améliorer la réponse au téléphone (standard)	11	6,96 %
Total	158	100,00 %

## BILAN 2023

Les usagers qui se rendent en préfecture sont satisfaits de leur accueil, quel que soit leur motif de déplacement (accueil général, guichets avec RDV, PAN, sécurité routière). Les résultats de l'enquête de satisfaction sont très positifs pour l'année 2023 avec 97,20 % d'usagers qui ont déclaré attribuer 3 à 5 étoiles, contre 2,8 % vouloir attribuer 1 à 2 étoiles

Toutefois, les usagers soulignent :

- Le manque de renseignements, particulièrement au BIA
- Le délai d'obtention des rendez-vous pour le BIA

Parmi les demandes des usagers :

- Développer le canal téléphonique afin d'obtenir davantage de réponses à leur demande de manière personnalisée.
- Développer le canal de renseignements « physiques » pour obtenir des informations personnalisées.