PRÉFÈTE
DU LOIRET
Liberté
Égalité
Fraternité

SERVICES PUBLICS+

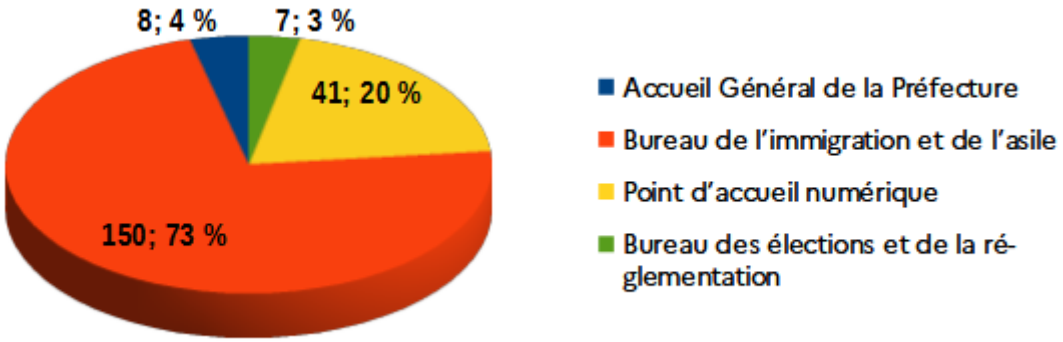
Bureau des relations avec les usagers

Le 18 janvier 2023

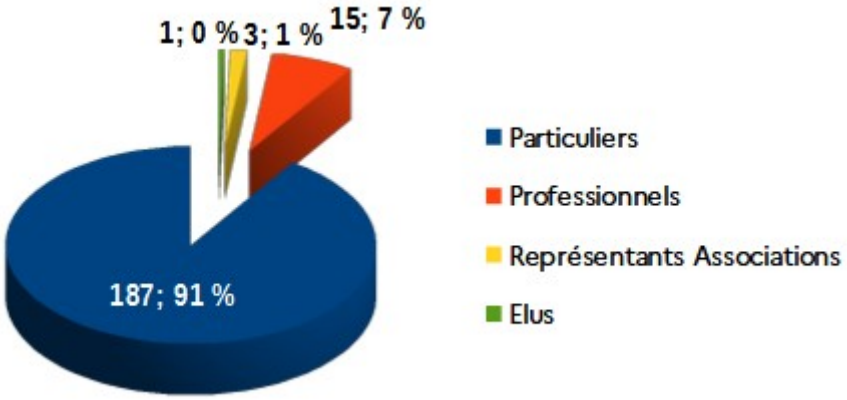
BILAN QUALITÉ 2022

I – Résultats de l'enquête de satisfaction 2022

Une enquête de satisfaction a été réalisée du 21 novembre au 21 décembre 2022 à la Direction des migrations et de l'intégration - DMI (Site Pothier), à l'accueil général (181, rue de Bourgogne) et au bureau des élections et de la réglementation – BER (1 rue de l'Université) : **165 questionnaires**
Une enquête de satisfaction au fil de l'eau est également réalisée depuis juillet 2022 au point d'accueil numérique de la préfecture (181, rue de Bourgogne) : **41 questionnaires**.



Qui sont les usagers interrogés ?



Taux de satisfaction (cible 2022 : > 85%) :

Facilité pour se rendre à la préfecture : 94,2 %
Informations disponibles sur le site internet : 99,1 % pour 108 personnes
Faciles à trouver : 93,5 %
Complètes : 91,6 %
Claires : 90,7 %
Taux de réalisation des démarches : 95,5 %
Taux d'aide pour réaliser la démarche : 54,4 %

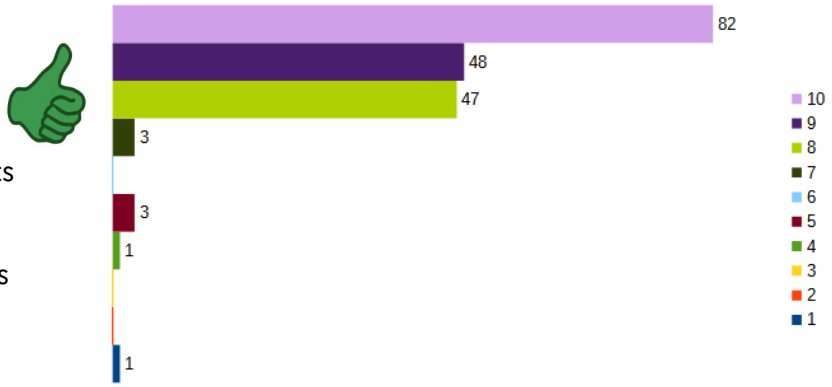
	Résultats 2022	*Résultats 2021*	*Résultats 2020*	*Cible 2022*
Courtoisie	99,5%	99,5%	76%	85 %
Disponibilité	100,0%	97,3%	80%	85 %
Prise en compte des personnes en situation de handicap	95,7%	84,6%	74%	85 %
Prise en compte des personnes en situation de difficulté	95,0%	90,4%	66%	85 %
Langage compréhensible	99,5%	98,4%	87%	85 %
Orientation et signalétique	94 %	96 %	76%	85 %
Disponibilité des services, confort de l'accueil, confidentialité	94,6%	94,3%	63%	85 %
Délai d'attente	99,0%	89,2%	45%	85 %
Taux de satisfaction général	97,3%	98,4%	70,90 %	85 %
Taux de satisfaction « point numérique »	100 %	90 %	23%	85 %

Le taux de satisfaction au critère « point numérique » a été calculée en ne sélectionnant que les usagers s'étant présentés au point numérique.

Taux de satisfaction usagers :
Note donnée de 1 à 10

Général :
97,3 % dont 72,2 % très satisfaits

Point d'accueil numérique
100 % dont 89,5 % très satisfaits



Les suggestions d'améliorations :

Pour la DMI
28 % la difficulté à prendre des RDV en ligne
12 % l'absence de guichet de renseignements
11 % les conditions d'attente dehors
9 % organisation et la communication
8 % l'absence de ticket pour la remise des titres
7 % les locaux

et 5 % sont des félicitations

Pour le PAN cela concerne principalement la signalétique pour trouver le PAN

Rien pour les autres accueils

- **Enquête « courriels »**

L'enquête a été réalisée sur 2 périodes septembre et décembre 2022 : 40 courriels ont été envoyés.

Seulement 3 usagers ont répondus

2/3 ont eu la réponse à leur demande
Pour les deux personnes ayant eu leur réponse celles-ci étaient claires et compréhensibles.
Les 3 sont satisfaits du délai de réponse
1 personne nous a contacté au préalable par téléphone, 1 en se rendant sur Internet et 1 en faisant les 2.
Les 2 personnes sont satisfaites de leur appel téléphonique mais concernant le site internet celui-ci n'était pas clair.

Taux de satisfaction usagers :
Note donnée de 1 à 10

1	0	0%
2	1	33,3%
3	0	0%
4	0	0%
5	1	33,3%
6	0	0%
7	0	0%
8	0	0%
9	1	33,3%
10	0	0%

II – Résultats des enquêtes mystères appels téléphoniques) réalisées en 2022

L'enquête mystère téléphonie a été réalisée, du 01 novembre au 30 novembre 2022 : 20 appels ont été passés.

Taux de satisfaction - cible 2022 : > 85%:

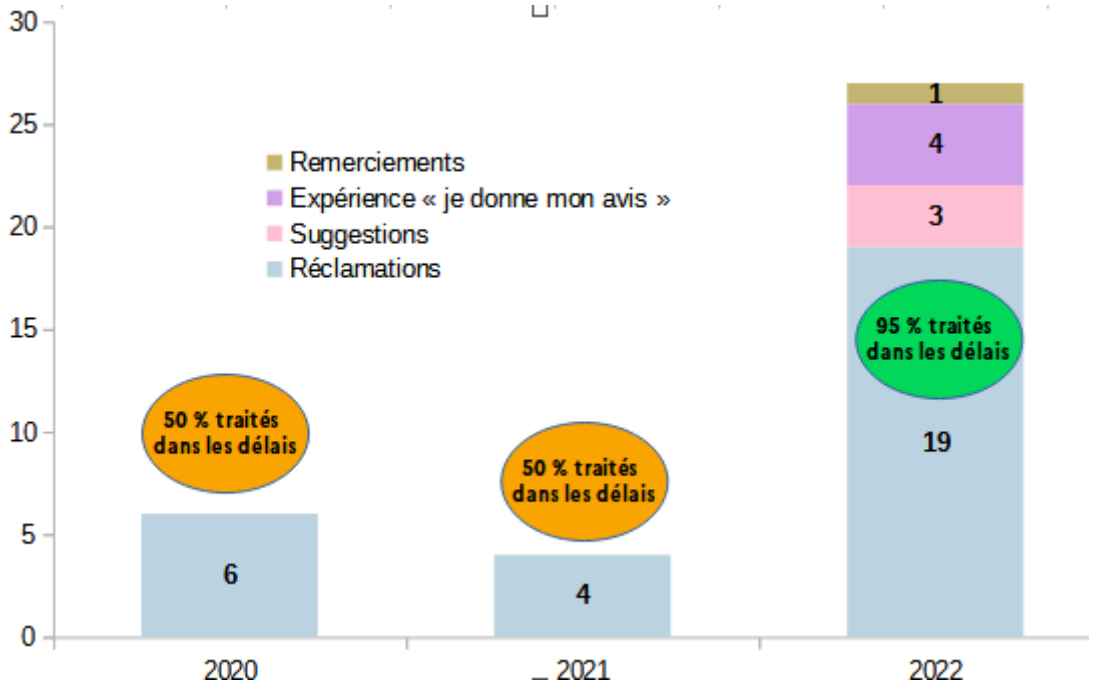
88,20 % Taux satisfaction SVI

98,80 % Taux de satisfaction « accueil téléphonique - standard »,

91,70 % Taux de satisfaction « accueil téléphonique après transfert d'appel ».

Points forts :
- Facilité à trouver à parler à un standardiste
- Réponse dès le premier appel
- Temps d'attente adapté
- Agents courtois, disponibles utilisant phrase accueil
- Langage simple et compréhensible

III – Réclamations / suggestions des usagers en 2022



IV – Indicateurs de qualité 2022

PRÉFÈTE DU LOIRET
Liberté Égalité Fraternité

TABLEAU DE BORD QUALITÉ 2022
PRÉFECTURE DU LOIRET

Mis à jour le 12/01/2023

		Engagement	Résultats 2019	Résultats 2020	Résultats 2021	2022	Cible 2022
RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS Dispositions générales	Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés	E 1.2 (informations) E 11.2 (navigation)	non suivi	100%	100%	97,4%	100%
	Taux de mises à jour du SVI dans les délais (3 jours ouvrés)	E 1.2 (informations) E 8.4 (SVI)	non suivi	100%	-	100%	100%
	Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans le délai de 5 jours ouvrés (courriel) ou 10 jours ouvrés (courrier ou urne)	E 3.1 (à votre écoute)	non suivi	66%	50%	89%	≥ 85%
	Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations	E 3.1 (à votre écoute)	non suivi	16 j	18j	3,3	≤ 5 j
RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS Téléphonie	Taux d'appels aboutis au niveau général	E 10.6 (Transparence)	87%	84%	86%	90%	≥ 90 %
RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS Site Internet	Taux de connexions au site internet	E 11.1 (navigation)	11%	15%	10%	8%	≥ 5 %
	Délai moyen trimestriel de délivrance des CNI et de passeports	E 14.6 (démarches en ligne)	24 j	14 j	19j	18j	-
	Délai moyen trimestriel de délivrance des CIV	E 14.6 (démarches en ligne)	5 j	5 j	4j	5j	-
	Délai moyen trimestriel de délivrance des permis de conduire	E 14.6 (démarches en ligne)	16,5 j	19 j	28,5j	37j	-
	Nombre d'usagers connectés et renseignés au point numérique par jour	E 15 (point numérique)	42	35	26	19	-
RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS Courriers / courriels	Taux de réponse aux courriels de demandes d'information dans le délai de 5 jours ouvrés	E 17.2 (délai de réponse)	44%	35%	61%	83%	≥ 75%
	Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courrier	E 17.1 (délai de réponse)	non suivi	non suivi	non suivi	–	-
	Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courriel	E 17.2 (délai de réponse)	11 j	18 j	12j	3,7	≤ 5 j
RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS Réseaux sociaux	Nombre de connexions par mois sur les réseaux sociaux	E 19.1 (communication active)	593 306	314 183	228 964	681 201	-

- **<u>Relations avec les collectivités territoriales</u>**

La préfecture du Loiret a choisi le module optionnel n° 4 « Relations avec les collectivités territoriales ».

PRÉFÈTE DU LOIRET
Liberté
Égalité
Fraternité

TABLEAU DE BORD QUALITÉ 2022
PRÉFECTURE DU LOIRET

Mis à jour le 12/01/2023

		Engagement	Résultats 2019	Résultats 2020	Résultats 2021	2022	Cible 2022
RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITES TERRITORIALES	Taux de réponse dans le délai de 15 jours ouvrés pour les courriers de demande d'information ou de conseil	E 36.1 (délai de réponse)	50%	100%	100%	100%	≥ 90%
	Taux de réponse dans le délai de 5 jours ouvrés pour les courriels de demande d'information ou de conseil	E 36.1 (délai de réponse)	100%	100%	98%	100%	≥ 90%
	Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés (élu ou cadre territorial)	E 37.1 (rendez-vous)	77%	100%	-	100%	≥ 90%
	Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés (élu ou cadre territorial)	E 37.1 (rendez-vous)	75%	100%	-	100%	≥ 90%

Constat : de moins en moins de demandes d'information ou de conseil par courrier au profit du courriel.

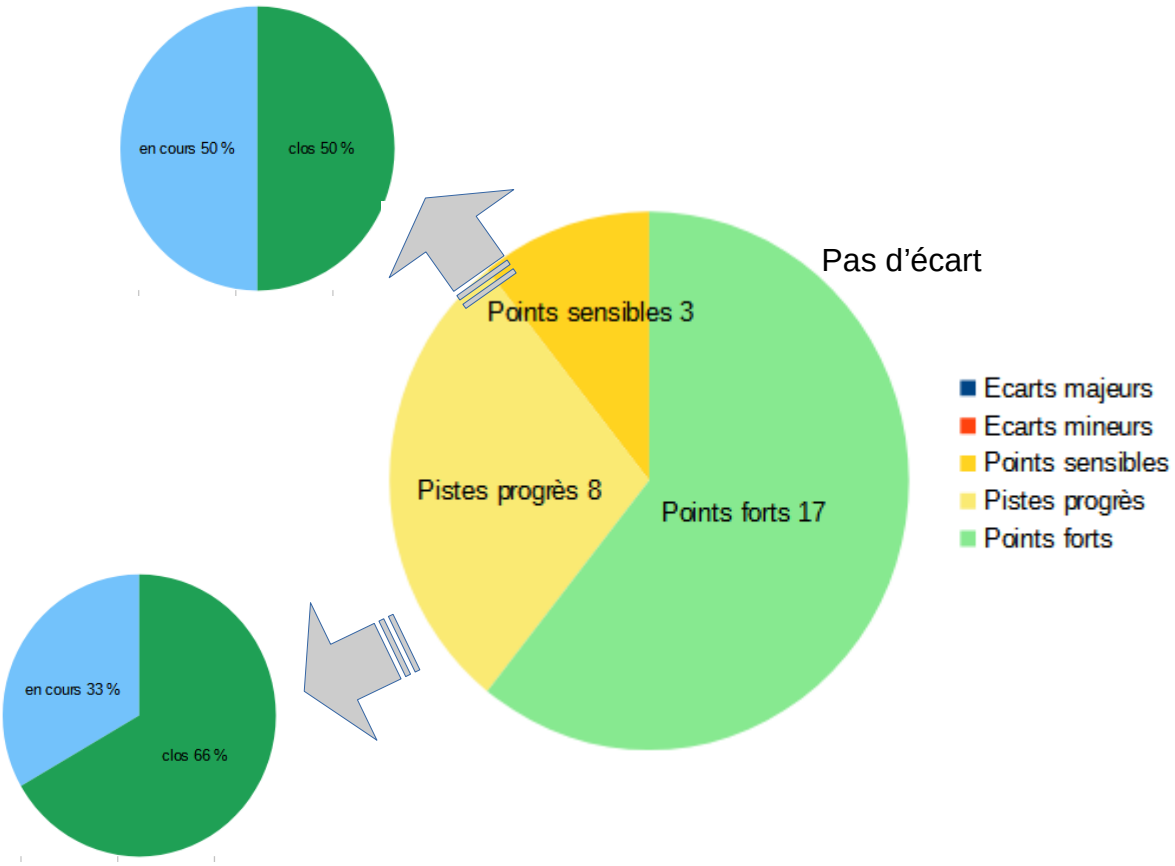
V – <u>Formations</u>

Pour mémoire : engagement 4 « Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service » (relation générale avec les usagers – accueil physique et téléphonique),

A noter que la fréquence de ces formations est fixée à 4 ans maximum. Elles concernent principalement l'ensemble des agents affectés à l'accueil du public (accueil physique et téléphonique) ainsi que les cadres, mais également les agents responsables du site internet et les référents qualité.

Formations	Nbre agents formés en 2022	Nbre agents formés en 2021
accueil physique et téléphonique	24	5
PAN : accueil du public et gestions des conflits »	3	4
accueil public anglophone	5	4
référent qualité	1	1
webmestre	2	-
initiation à la langue des signes	7	-
gestion des conflits	12	-
Total	**54 agents formés**	**14 agents formés**

VI. Audit labellisation – juin 2022



3 points sensibles relevés :
- difficultés à prendre RDV sur site pour l'immigration
- confidentialité aux 2 PAN
- certains courriels n'indiquaient pas le nom de l'agent lors de la réponse.