

20/02/2024

## BILAN QUALITÉ 2023

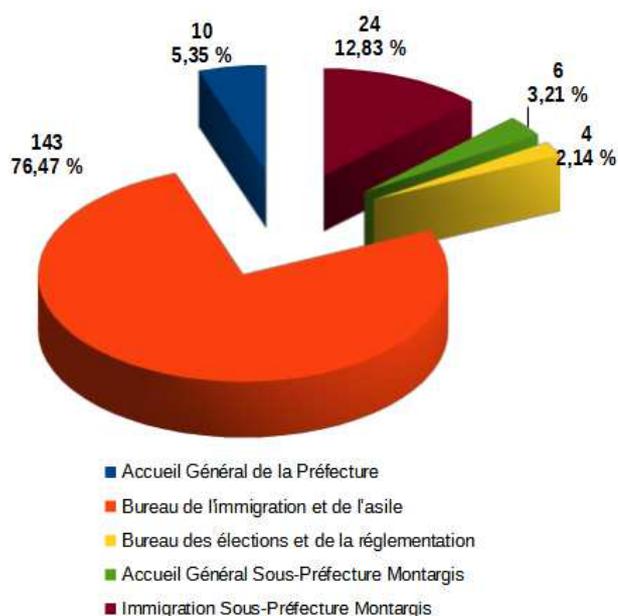
### I. Résultats de l'enquête de satisfaction générale 2023

Une enquête de satisfaction a été réalisée du 15 mai au 30 juin 2023 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) et à la sous-préfecture de Montargis (30 répondants) : **187 questionnaires**

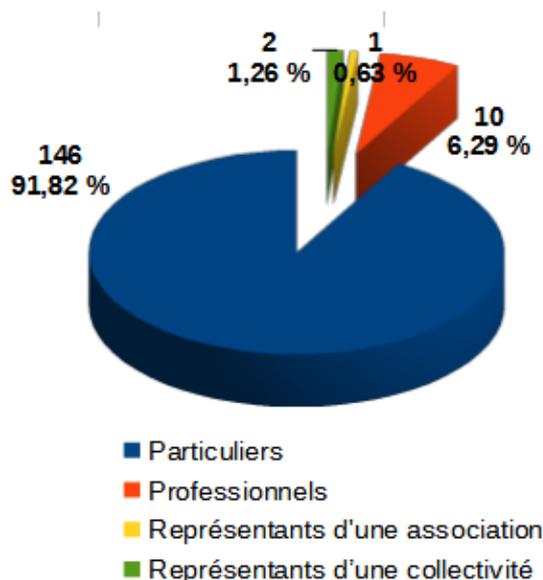
**Taux de satisfaction général ( cible 2023 > 85% ) : 95,2 %**

**54 % des personnes interrogées sont même très satisfaites (note 9 et 10)**

Répartition usagers par site



Qui sont les usagers interrogés ?



**Taux de satisfaction Préfecture ( cible 2023 > 85% ) : 92,8 % (89,9 % en 2022)**

47,7 % (48,1 % en 2022) des personnes interrogées se disent même très satisfaites (note 9 et 10)

**Taux de satisfaction Sous-Préfecture de Montargis ( cible 2023 > 85% ) : 97,2 %**

76,7 % des personnes interrogées se disent même très satisfaites (note 9 et 10)

	Résultats 2023			Résultats 2022
	Total	Préfecture	SPM	Préfecture
Facilité pour se rendre à la préfecture	96,8 %	97,4 %	93,3 %	92,4 %
Courtoisie	99,5 %	99,4 %	100,0 %	99,5 %
Disponibilité	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Prise en compte des personnes en situation de handicap	100,0 %	100,0 %	100,0 %	95,7 %
Langage compréhensible	100,0 %	100,0 %	100,0 %	99,5 %
Orientation et signalétique	100,0 %	100,0 %	100,0 %	94,0 %
Disponibilité des services, confort de l'accueil, confidentialité	99,7 %	99,9 %	98,9 %	94,6 %
Délai d'attente	86,6 %	86,0 %	100,0 %	99,0 %
Taux d'utilisateurs ayant besoin d'aide pour réaliser la démarche	9,4 %	8,3 %	15,0 %	43,0 %
Informations disponibles sur le site internet	55 répondants	37 répondants	18 répondants	108 répondants
Faciles à trouver	90,9 %	97,3 %	77,8 %	93,5 %
Complètes	96,4 %	97,3 %	94,4 %	91,6 %
Claires	96,4 %	97,3 %	94,4 %	90,7 %
Informations par téléphone	9 répondants	4 répondants	5 répondants	2 répondants
Compréhensibles	88,9 %	75,0 %	100,0 %	100,0 %
Complètes	88,9 %	75,0 %	100,0 %	100,0 %
Claires	88,9 %	75,0 %	100,0 %	100,0 %

## 72 suggestions d'améliorations/ avis favorables ont été émis :

60 concernent la DMI de la préfecture :

- 23 pour la **prise de rendez-vous** en ligne soit **38,3 %** (33,3 % en 2022)
- 10 sur les **démarches** (démarches en ligne, pas joignable par téléphone, pas de pré-accueil...) soit **16,7 %** (8,3 % en 2022)
- 11 **avis favorables** soit **18,3 %** (16,7 % en 2022)
- 15 sur l'**attente sur place** soit **25 %** (22,2 % en 2022)
- 1 accessibilité Parking

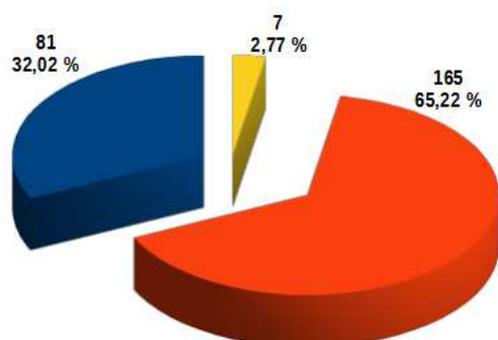
11 pour la sous-préfecture de **Montargis** : uniquement des **avis favorables**

1 le **BER** pour avoir un accès **Wifi** usagers pour récupérer leurs documents lors des démarches

## I. II. Résultats de l'enquête de satisfaction 2023 du Point d'Accueil Numérique : 99,6%

Une enquête de satisfaction a également été réalisée aux points d'accueil numérique depuis juin 2023 et tout au long du reste de l'année (enquête proposée à chaque usager reçu en RDV au PAN): **253 questionnaires**.

### 1- Répartition par PAN



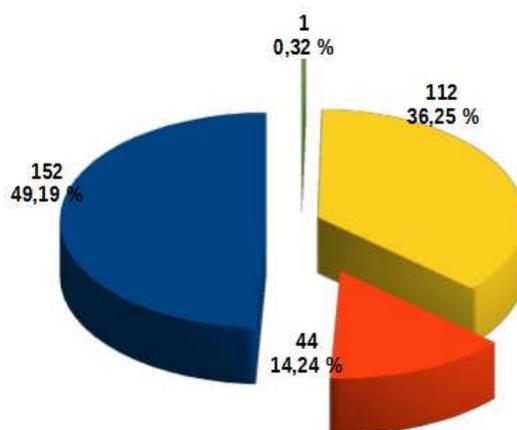
■ Point d'Accueil Numérique Préfecture  
■ Point d'Accueil Numérique Étranger  
■ Point d'Accueil Numérique Sous-Préfecture de Montargis

### 2- Démarche réalisée



■ Démarche ANTS ■ Démarche ANEF

### 3- Types de difficulté rencontrées (plusieurs réponses étaient possibles)



■ Difficulté à comprendre la démarche administrative  
■ Difficulté avec la langue française  
■ Difficulté avec le numérique ou absence d'outil numérique  
■ Autre : plusieurs démarches

**Taux de satisfaction général ( cible 2023 > 85% ) : 99,6 %**

Au total, **5,8 %** des personnes interrogés se disent **satisfaites** (note 6 à 8) et **93,8 % très satisfaites** (note 9 et 10)

	<i>Résultats 2023</i>			
	<b>Total</b>	<b>PAN ANTS Pref</b>	<b>PAN Emeraude Pref</b>	<b>PAN SPM</b>
		<b>81 répondants</b>	<b>165 répondants</b>	<b>7 répondants</b>
Les horaires	<b>98,8 %</b>	<b>98,8 %</b>	<b>99,4 %</b>	<b>85,7 %</b>
Temps consacré pour le traitement de la demande	<b>99,2 %</b>	<b>100,0 %</b>	<b>99,4 %</b>	<b>85,7 %</b>
La courtoisie et l'accueil	<b>99,7 %</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>	<b>85,7 %</b>
Le confort et la confidentialité	<b>99,7 %</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>	<b>85,7 %</b>
Les échanges compréhensibles	<b>99,7 %</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>	<b>85,7 %</b>
L'accompagnement adapté	<b>99,7 %</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>	<b>85,7 %</b>
Lieu adapté pour les personnes en situation de handicap	<b>99,7 %</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>	<b>85,7 %</b>

### **I. III. Résultats de l'enquête de satisfaction « courriels » 2023**

Une enquête courriel a été réalisée auprès des usagers sur la période de juin 2023 : 61 courriels ont été envoyés et 15 ont répondu soit un taux de réponse de 19,7 %

Au total, **50 %** des personnes interrogées se disent **satisfaites (note 6 à 10)**

	<i>Résultats 2023 15 répondants</i>	<i>Résultats 2022 3 répondants</i>
Réponse apportée à la demande	<b>46,7 %</b>	<b>66,6 %</b>
Réponse claire	<b>53,3 %</b>	<b>66,6 %</b>
Réponse complète	<b>53,3 %</b>	<b>66,6 %</b>
Délai de réponse	<b>60,0 %</b>	<b>100,0 %</b>

#### **IV. Résultats des enquêtes mystères (appels téléphoniques) réalisées en 2023**

- **Appels mystères**

L'enquête mystère téléphonique a été réalisée, du 20 novembre au 15 décembre 2023 : 21 appels ont été passés.

**Taux de satisfaction ( cible 2023 > 85% ) : 92,7 %**

	<i>Résultats 2023</i>	<i>Résultats 2022</i>
Taux satisfaction SVI	<b>95,0 %</b>	<b>88,2 %</b>
Taux de satisfaction « accueil téléphonique - standard »,	<b>92,3 %</b>	<b>98,8 %</b>
Taux de satisfaction « accueil téléphonique après transfert d'appel »	<b>0,0 %</b>	<b>91,7 %</b>

- **Courriels mystères**

L'enquête mystère courriel a été réalisée, en juin 2023 ( 8 courriels) et novembre 2023 ( 11 courriels) : 19 courriels ont été envoyés.

**Taux de satisfaction ( cible 2023 > 85% ) : 73,3%**

	<i>Résultats 2023</i>	<i>Résultats 2021</i>
Délai réponse ≤ 5 jours	<b>81,0 %</b>	<b>73,7 %</b>
Réponse fiable et complète	<b>94,4 %</b>	<b>100,0 %</b>
Réponse compréhensible	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>
Mentions obligatoires présentes	<b>16,7 %</b>	<b>68,4 %</b>

#### **V. Réclamations / suggestions des usagers en 2023**

	<i>Résultats 2023</i>	<i>Résultats 2022</i>
Nombre de réclamations suggestions et « Je donne mon avis »	<b>53</b>	<b>23</b>
Réponse ≤ 5 jours	<b>88,7 %</b>	<b>84,2 %</b>
Délai moyen de réponse en jours	<b>3,3</b>	<b>3,68</b>

## VI – Tableau de bord qualité 2023

 <b>PRÉFÈTE DU LOIRET</b> <i>Liberté Égalité Fraternité</i>		<b>TABLEAU DE BORD QUALITÉ 2023 PRÉFECTURE DU LOIRET</b>					
		<i>Mis à jour le 16/01/2023</i>					
		Engagement	Résultats 2019	Résultats 2020	Résultats 2021	Résultats 2022	2023
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%	97 %
	Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations	E 3.1 (à votre écoute)	non suivi	16 j	18j	3,3 j	2,6
RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS Téléphonie	Taux d'appels aboutis au niveau général	E 10.6 (Transparence)	87 %	84 %	86 %	90%	91 %
RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS Site Internet	Taux de connexions au site internet	E 11.1 (navigation)	11 %	15 %	10 %	8%	13,63 %
	Délai moyen trimestriel de délivrance des CNI et de passeports	E 14.6 (démarches en ligne)	24 j	14 j	19j	18 j	17
	Délai moyen trimestriel de délivrance des CIV	E 14.6 (démarches en ligne)	5 J	5 j	4j	5 j	7
	Délai moyen trimestriel de délivrance des permis de conduire	E 14.6 (démarches en ligne)	16,5j	19 j	28,5j	37 j	40
	Nombre d'usagers connectés et renseignés au point numérique par jour	E 15 (point numérique)	42	35	26	19	17
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%	88 %
	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	4 j	0,67
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	848 240
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%	100 %
	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%	100 %
	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%	-
	Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés (élu ou cadre territorial)	E 37.1 (rendez-vous)	75 %	100 %	-	100%	-

- **Relations avec les collectivités territoriales**

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

Une enquête de satisfaction a été réalisée du 22 novembre au 31 décembre 2023 par courriels envoyés aux 325 communes et 16 EPCI : **139 répondants**

### **3. Votre collectivité a :**

	<b>Effectifs</b>	<b>% Obs.</b>
<b>moins de 1 000 administrés</b>	82	59%
<b>de 1 000 à 5 000 administrés</b>	47	33,8%
<b>de 5 000 à 10 000 administrés</b>	4	2,9%
<b>de 10 000 à 50 000 administrés</b>	6	4,3%
<b>de 50 000 à 100 000 administrés</b>	0	0%
<b>plus de 100 000 administrés</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>100%</b>

**Taux de satisfaction général ( cible 2023 > 85% ) : 94,9 %**

**Au total, 71,2 % des collectivités interrogées se disent satisfaites et 23,7 % très satisfaites**

#### **Observations / contrôle de la légalité ou contrôle budgétaire**

- 18 % ont reçus en 2023 des lettres d'observation dont 100 % indiquaient la loi, le décret et la décision de jurisprudence concernés par l'acte irrégulier
- 29 % ont souhaités avoir des renseignements complémentaires (téléphone, courriel ou rendez-vous)
- 82,7 % prennent connaissance du bilan annuel de synthèse

#### **Conseil / contrôle de la légalité ou contrôle budgétaire**

- 56,1 % nous ont contactés pour obtenir des conseils ou des informations
- 69,8 % estiment avoir eu une réponse précise et facilement compréhensibles
- 95,7 % sont satisfaits de la courtoisie des agents DCL et 92,8 % de leur disponibilité

Seulement 40,3 % sont informés de la démarche qualité à la préfecture

#### **Les points à améliorer sont :**

- Présenter le bilan annuel en webinaire
- Lors du prochain échange avec les collectivités faire un focus nomenclature
- Penser à utiliser l'AR de réponse d'attente

## **VII – Formations 2023**

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 2023	Nbre agents formés en 2022	Nbre agents formés en 2021
accueil physique et téléphonique	2	24	5
PAN : accueil du public et gestions des conflits »	-	3	4
accueil public anglophone	5	5	4
référent qualité	-	1	1
webmestre	1	2	-
initiation à la langue des signes	2	7	-
gestion des conflits	1	12	-
<b>Total</b>	<b>11 agents formés</b>	<b>54 agents formés</b>	<b>14 agents formés</b>