



**PRÉFET  
DU TARN**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# **ANALYSE : ENQUÊTES DE SATISFACTION ET MYSTÈRE MODALITÉS D'ACCUEIL EN PRÉFECTURE**

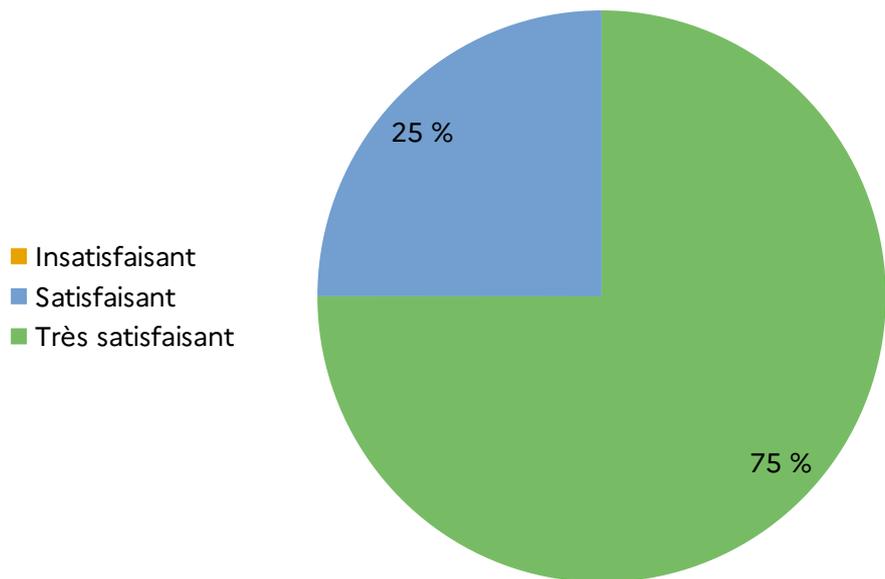
Préfecture du Tarn

Enquêtes réalisées entre le 12 avril et le 29 juin 2022

# Contexte

- **L'année 2022 marque la poursuite de la démarche qualité pour la préfecture du Tarn avec la préparation d'un audit dans le but d'obtenir la certification Qual-e-pref.**
- L'enquête de satisfaction concernant l'accueil a été réalisée via un questionnaire (voir Annexes) à propos de l'accueil physique à la préfecture **entre le 12 avril et le 13 juin 2022.**
- Les usagers ont été invités à participer à l'enquête à l'issue de leur démarche. **61 réponses ont été rassemblées, dont 14 pour le point d'accès numérique.**
- Deux tiers des réponses ont été collectées à l'accueil de la préfecture, le reste au bureau des étrangers.
- L'enquête mystère a été réalisée la deuxième quinzaine de juin. 11 appels ont été passés au standard.

# I Enquête de satisfaction : l'ensemble des usagers sont satisfaits par l'accueil proposé



## Analyse :

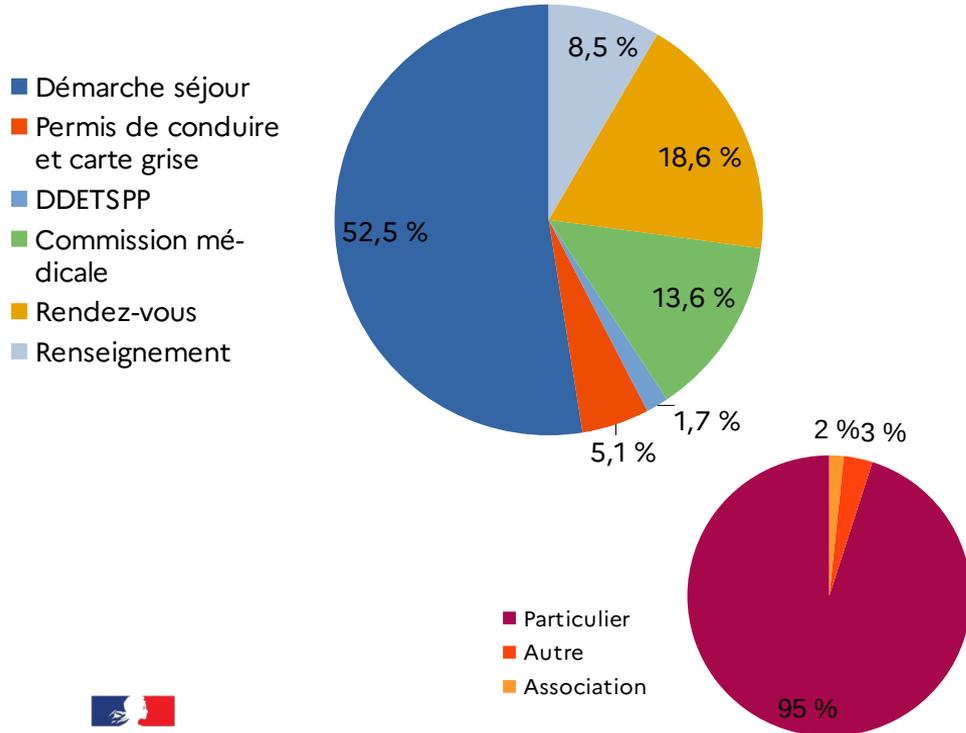
- L'ensemble des usagers sont satisfaits de l'accueil à la préfecture, au bureau des étrangers ainsi qu'au point numérique.
- Trois quart des usagers sont même très satisfaits des services qui leur sont proposés.



PRÉFET  
DU TARN

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# Caractéristiques des répondants

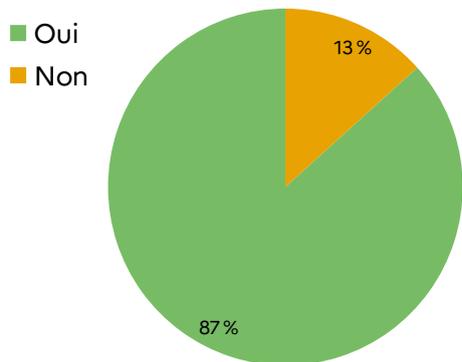


## Analyse :

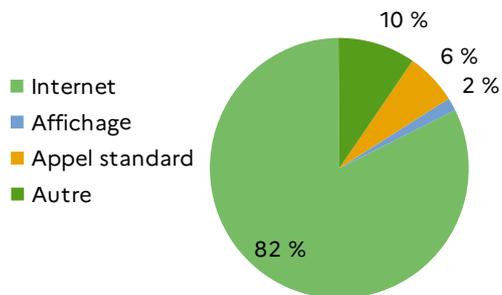
- La majorité des répondant venaient pour **une démarche relative au séjour étranger**.
- Une partie importante des venues sont également liées à **des rendez-vous** (19%), à la **commission médicale** (14%) et la demande des renseignements, un peu moins de 10 %.
- **95 % des usagers sont des particuliers**, pour le reste ce sont des associations.

# En amont de la visite : une recherche d'informations avant tout numérique

Avant de vous déplacer, avez-vous recherché des informations pour préparer votre visite (horaires d'ouverture, documents à apporter, réception de l'utilisateur uniquement sur rendez-vous, ...) ?



Si oui, où avez-vous recherché l'information ?



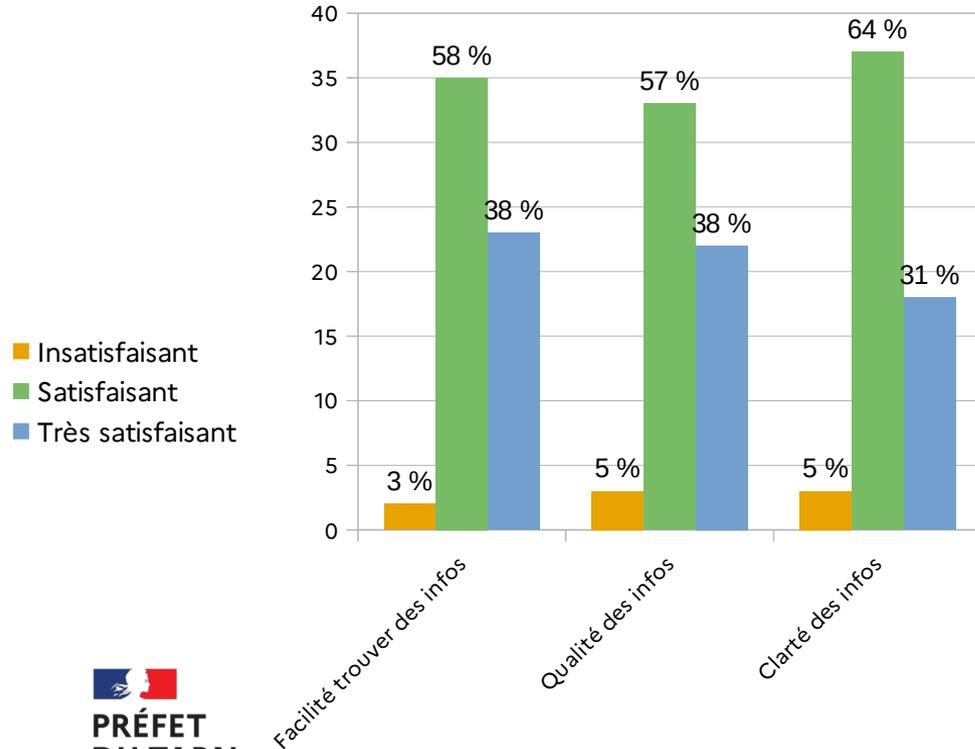
## Analyse :

- Une large majorité des usagers s'était **renseignée en amont** et cela, en grande partie, via le **site Internet** – plus de 82% d'entre-eux. Deux usagers, en plus d'une consultation sur Internet, ont appelé le standard.
- **Un usager sur sept ne s'était pas renseigné** avant de venir à la préfecture ou au bureau des étrangers.

*Engagement n°12 : Nous vous délivrons une information administrative fiable.*

*Engagement n°12.2 : Nous complétons ces informations par les informations locales qui vous permettent de savoir où et comment réaliser cette démarche.*

# Un niveau de qualité des informations avant le déplacement particulièrement satisfaisant



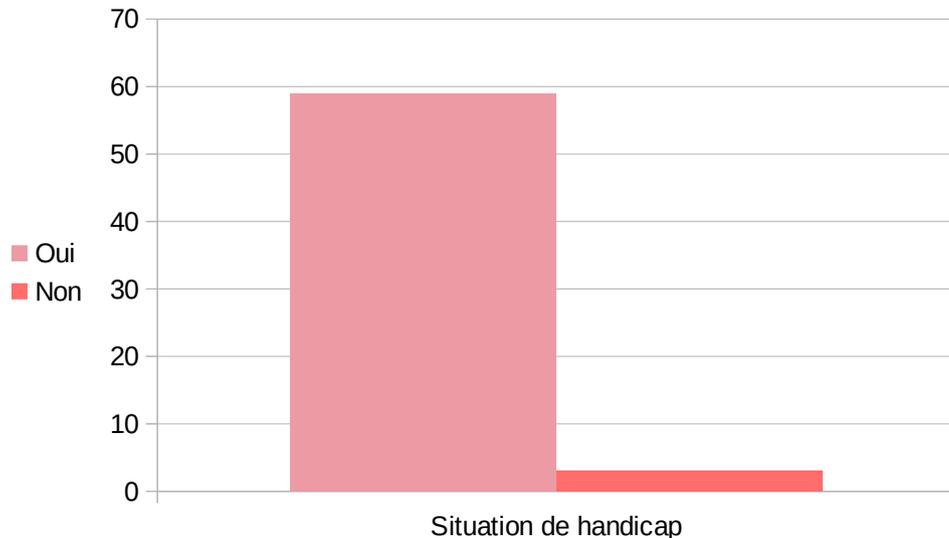
## Analyse :

- Avant leur venue sur site, les usagers sont dans leur globalité satisfaits et très satisfaits de la facilité pour trouver les informations, sur la qualité des informations trouvées ainsi que sur la clarté de celles-ci.
- Quasiment l'ensemble des usagers sont satisfaits (58%) voire très satisfaits (38%) de la facilité pour trouver des informations.
- Quant à la qualité des informations, près de 6 usagers sur 10 sont satisfaits et 4 sur 10 sont très satisfaits.
- Concernant la clarté des informations, seulement 5 % des usagers sont insatisfaits, pour le reste, ils sont satisfaits (64%) et très satisfaits (31%).

*Engagement n°12 : Nous vous délivrons une information administrative fiable.*

*Engagement n°12.2 : Nous complétons ces informations par les informations locales qui vous permettent de savoir où et comment réaliser cette démarche.*

# Peu de réponses de personnes en situation de handicap



## Analyse :

- **Trois personnes en situation de handicap se sont rendues en préfecture et au bureau des étrangers.**
- **Deux sur trois ont estimé que la prise en compte de la situation était très satisfaisante, pour une cela était insatisfaisant.**

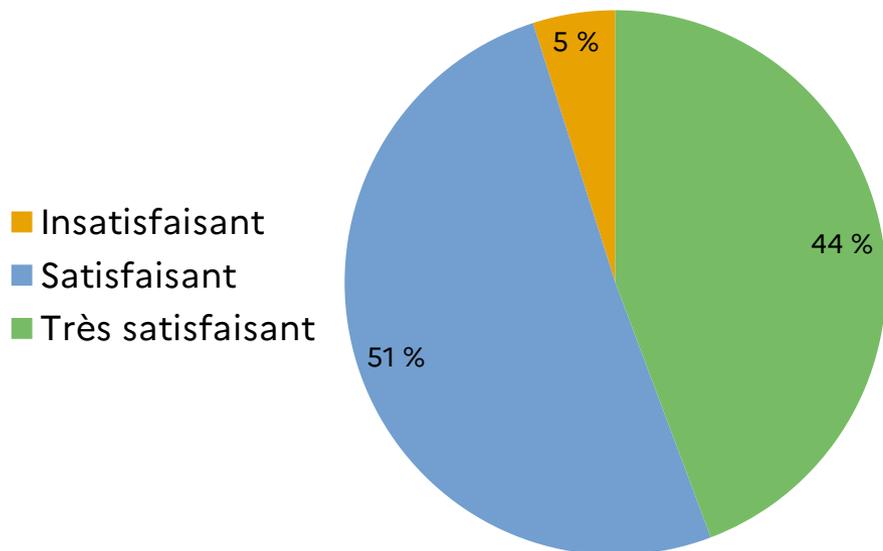
*Engagement n°2.2 : Nous accueillons de manière organisée et formalisée les personnes en situation de handicap et les personnes en difficulté. Des équipements ou une organisation appropriée sont mis en place pour les recevoir.*



**PRÉFET  
DU TARN**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# Les délais pour obtenir un rendez-vous sont satisfaisants



## Analyse :

- Le délai pour obtenir un rendez-vous est à **95 % satisfaisant et très satisfaisant.**
- Seuls 5 % des usagers considèrent que les délais sont longs.

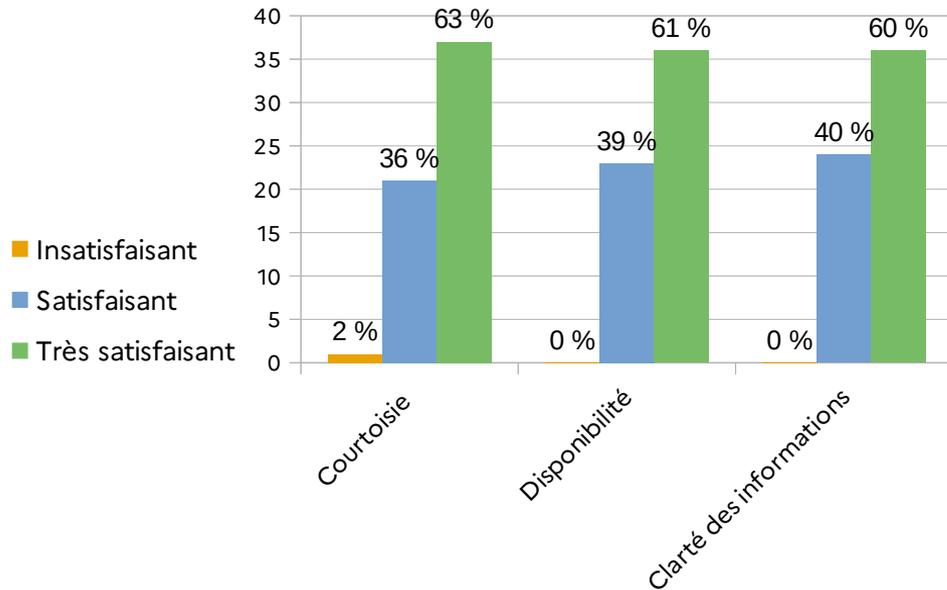
*Engagement n°17 : nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé.*



**PRÉFET  
DU TARN**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# La qualité de l'accueil de la préfecture est très satisfaisante

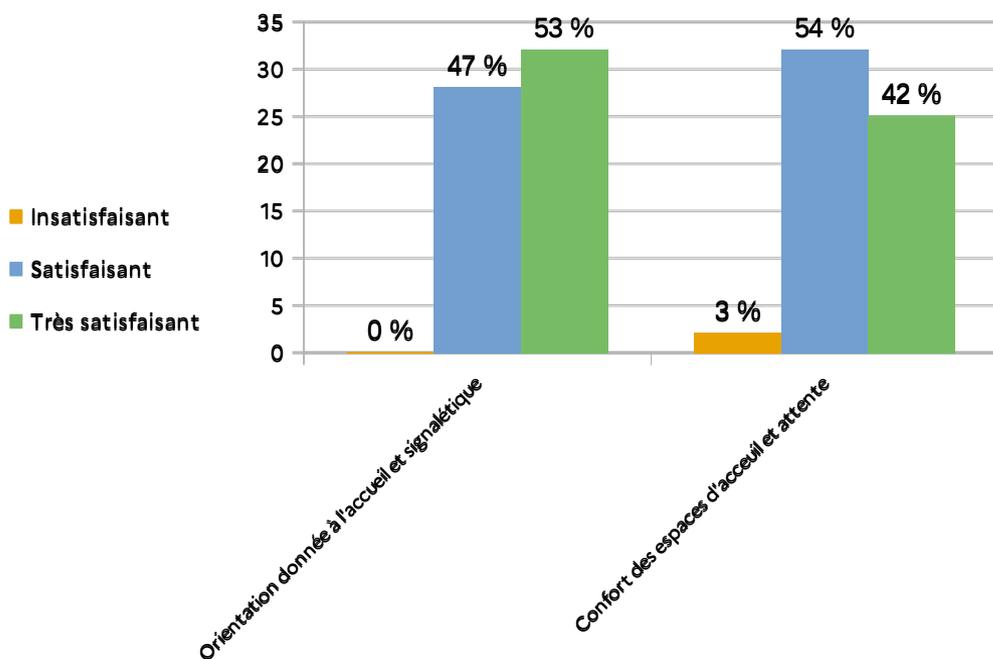


## Analyse :

- A la question, « quel est votre niveau de satisfaction sur les services rendus par les agents d'accueil ? », **99 % des usagers répondent que la courtoisie est satisfaisante ou très satisfaisante.**
- De même, concernant la **disponibilité** de l'agent, **plus de 6 usagers sur 10 la considèrent comme très satisfaisante**, les autres la considérant satisfaisante.
- A propos de la **clarté des informations**, une majorité de **60 % des usagers la juge très satisfaisante**, **40 % la jugeant satisfaisante.**

*Engagement n°2 : un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal.*

# Une très grande qualité des espaces d'accueil



## Analyse :

- Concernant **l'orientation** donnée par l'agent ainsi que la **signalétique présente**, **l'ensemble des usagers sont satisfaits et très satisfaits. Une majorité est très satisfaite (53%)**
- Quant au **confort des espaces d'accueil** et d'attente, 95 % des usagers du PAN sont satisfaits ou très satisfaits, ce qui laisse 3 % seulement d'insatisfaits.

*Engagement n°6 : nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.*

*Engagement n°5 : nous vous orientons vers le bon service vous prenons en charge.*

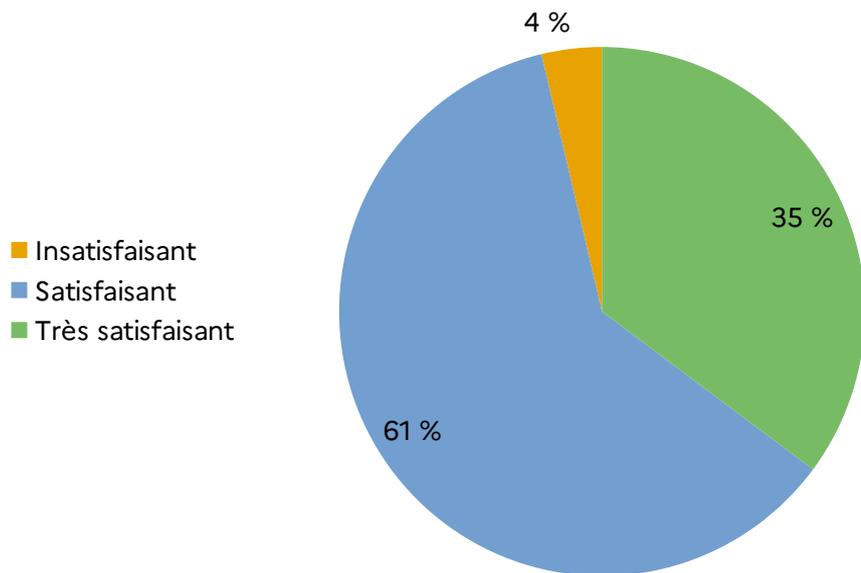
*Engagement n°5.2 : s'il n'existe pas de point d'accueil général, une signalétique interne, aisément repérable dès l'entrée dans les locaux, indique la localisation du point numérique.*



**PRÉFET  
DU TARN**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# Une grande qualité des espaces d'accueil et d'attente

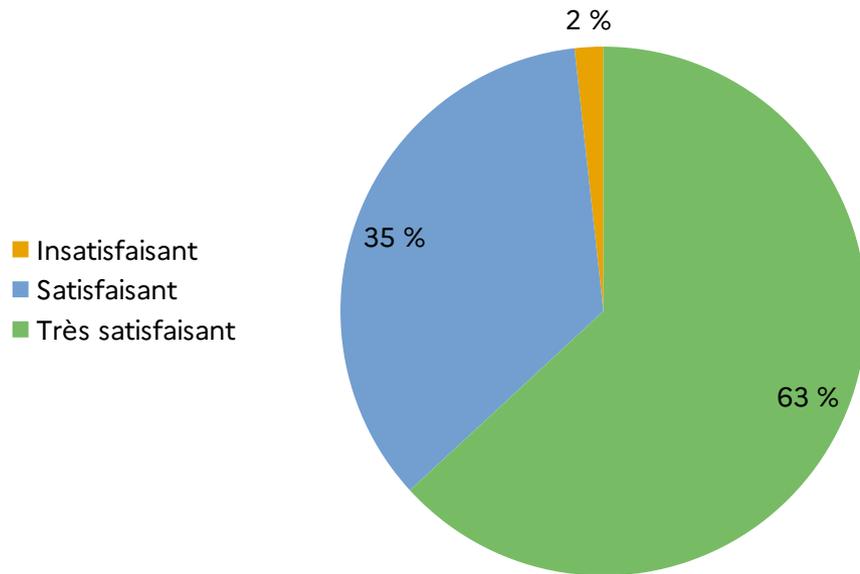


## Analyse :

- **Pour ce qui est des services mis à disposition (photocopieur, photomaton), 96 % des usagers sont satisfaits ou très satisfaits.**
- 4 % d'entre-eux considèrent le dispositif insatisfaisant.

*Engagement n°15.1 : Nous mettons à votre disposition un point numérique équipé d'un ordinateur, d'une imprimante et d'un scanner.*

# Un très bon respect de la confidentialité



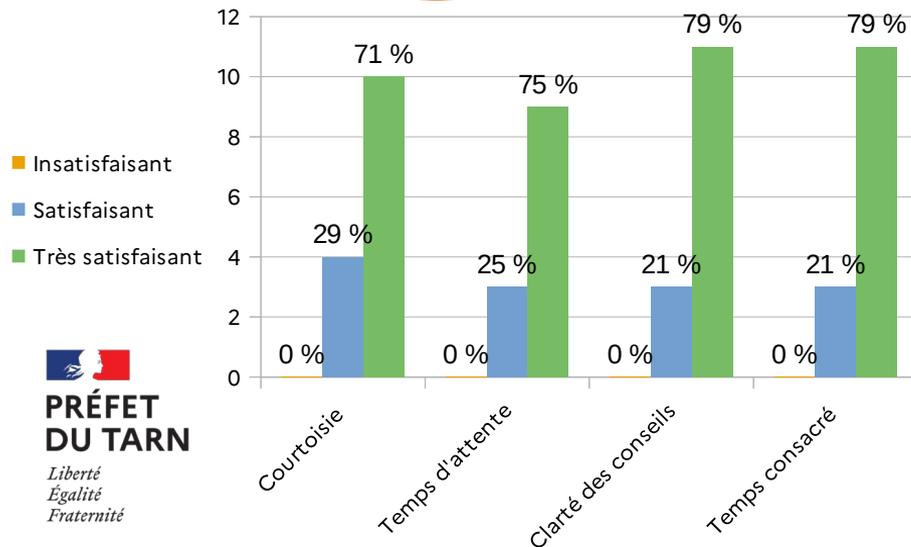
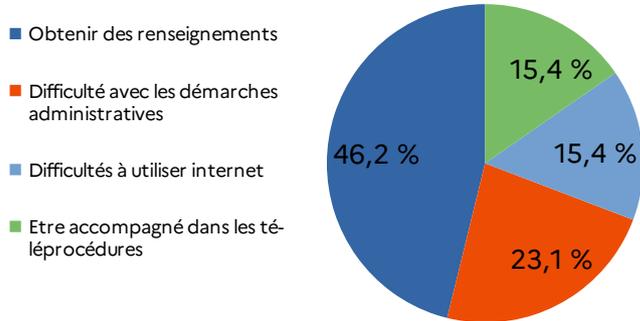
## Analyse :

- Pour 63 % des usagers le respect de la confidentialité est très satisfaisant.
- Un tiers des usagers considèrent le respect de la confidentialité comme satisfaisant.
- **Seulement un usager** déplore un respect de la confidentialité insuffisant.

*Engagement n°15.3 : Nous assurons la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles saisies sur le point numérique.*

# Focus sur le Point d'Accès Numérique (PAN) : une qualité des services très satisfaisante

Les raisons de la venue



## Analyse :

- **Les usagers se rendent, avant tout, au PAN pour obtenir des renseignements et car ils ont des difficultés avec les démarches administratives.**
- **L'ensemble des usagers sont satisfaits et très satisfaits de la qualité des services du PAN, ce qui comprend la courtoisie, le temps d'attente, le temps consacré à la demande ainsi que la clarté des conseils.**
- **Sur ces quatre critères, entre 71 et 79 % des usagers se disent très satisfaits.**

*Engagement n°15 : Si vous n'avez pas accès à Internet pour réaliser vos démarches, nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé.*

*Engagement n°15.1 : Vous pourrez, si vous le souhaitez, être accompagné par un médiateur numérique pour réaliser vos démarches.*

# II Enquête mystère : un accueil téléphonique de bonne qualité (1/3)

## Contexte :

- Au cours de la semaine du 20 juin, 11 appels mystères ont été réalisés, avec des questions d'informations générales.
- Par exemple : Je dois faire un changement de situation pour mon association, quel service je dois contacter ?
- L'objectif était de mesurer la qualité de la réponse apportée le standard ainsi que par le bureau concerné : prise en charge, formule d'accueil, courtoisie, orientation vers les sites internet si la demande porte sur une information générale, l'identification du bureau concerné, le renseignement et la prise de congé.
- Outre l'accueil et le bureau métier, les usagers se sont exprimés sur la qualité du SVI local.

*Engagement n°2 : Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal.*

*Engagement n°5 : Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge.*

*Engagement n°8 : Un Serveur Vocal Interactif local, s'il a été mis en place, nous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent.*

*Engagement n°10 : Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente.*



**PRÉFET  
DU TARN**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# Enquête mystère : la qualité de l'accueil téléphonique (2/3)

S  
V  
I

Renseignement sur les horaires d'ouverture ou bien sur la prise de RDV et les modalités d'accès O / N	Incitation à consulter les sites internet officiels ainsi que la rubrique relative aux démarches pour la constitution du dossier O / N	Nb limité de niveaux d'arborescence et de choix d'information O / N	Mise en relation avec une personne physique pendant les heures ouvrées (standard ou autre service) O / N	Présence de la phrase d'engagement dans la démarche qualité O / N	Renseignement du SVI en dehors des horaires d'ouverture O / N
100 % 0	100 % 0	100 % 0	100 % 0	0 % 0	100 % 0

**Extraits des commentaires :**  
« SVI qui semble un peu long (1:30), mais qui est simple et complet »  
« SIV très clair »

## Plan d'amélioration :

- Mise à jour du SVI pour préciser l'implication dans la démarche qualité et vérifier s'il est possible de raccourcir le message.

Bureau  
métier

Prise en charge O / N	Formule d'accueil O / N	Courtoisie O / N	Renseignement O / N	Prise de congé (formule de politesse du type "Bonne journée"...) O / N	Réponse donnée à l'utilisateur
25 % 0	100 % 0	100 % 0	100 % 0	100 % 0	#n/a

**Extraits des commentaires :**  
« ligne coupée au moment du transfert »

## Plan d'amélioration :

- S'assurer que tous les transferts aient lieu.



**PRÉFET  
DU TARN**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# Enquête mystère : la qualité de l'accueil téléphonique (3/3)

## Standard

Prise en charge O / N	Formule d'accueil O / N	Courtoisie O / N	Orientation vers les sites internet officiels si la demande porte sur une information générale O / N	1 <sup>er</sup> niveau de renseignement O / N	Identification du bureau concerné O / N	Transfert O / N	Si le transfert n'est pas possible, communication du nom et des coordonnées du service compétent (téléphone ou boîte fonctionnelle) O / N	Prise de congé (formule de politesse du type "Bonne journée"...) O / N
100 % 0	100 % 0	100 % 0	0 % 0 et #n/a	90 % 0	100 % 0	100 % 0	75 % 0	81,8 % 0

Points forts :	Points faibles :
<ul style="list-style-type: none"> <li>- rapidité (pour 4 personnes)</li> <li>- transfert vers le bureau</li> <li>- courtois (pour 4 personnes)</li> <li>- information simple et claire</li> <li>- explications détaillées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mauvaise compréhension de la question</li> </ul>

## Analyse :

- **100 % des appels des usagers ont été pris en charge, avec une formule d'accueil. L'ensemble des usagers ont considéré l'agent de standard, courtois.** Quasiment 82 % étaient satisfaits de la prise de congé de l'agent.
- **Dans 90 % des cas, les usagers étaient satisfaits du 1<sup>er</sup> niveau de renseignement** et lors de tous les appels, l'agent a su identifier le bureau concerné.
- L'agent a toujours réalisé les transferts quand cela était possible. Dans le cas contraire, 75 % des usagers ont été informés des coordonnées du service.
- **L'agent n'a jamais indiqué d'aller consulter les sites Internet.**



**PRÉFET  
DU TARN**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# Plan d'amélioration de l'accueil physique et téléphonique pour répondre aux engagements Qual-e-pref

## Axes d'amélioration :

- Mise à jour du SVI pour préciser l'implication dans la démarche qualité.
- S'assurer que tous les transferts aient lieu.
- Indiquer les 18 communes dans le département habilitées pour la délivrance de titre d'identité. Préciser que la personne peut aussi être accompagnée pour réaliser sa pré-demande au sein des espaces France services ou du PAN de la préfecture.
- Lors d'une demande concernant une information générale, davantage réorienter les usagers vers les sites Internet officiels.
- Revoir les indications concernant les places de parking pour les personnes en situation de handicap à proximité de la préfecture.
- Indiquer que les services photomaton et photocopieur sont de nouveau en service au bureau des étrangers, aux heures d'ouverture.
- Reformuler la question ou la faire préciser quand un doute existe afin de cerner au mieux la demande.

# Annexes

Date :  
Site :  Préfecture  
 PAN  
 Accueil des étrangers



## Enquête de satisfaction sur les modalités d'accueil en préfecture

Votre préfecture est engagée dans une démarche qualité. Pour nous améliorer, nous souhaitons connaître votre avis sur la qualité de l'accueil qui vous a été réservé.  
Merci de nous accorder 2 minutes pour répondre à ce questionnaire entièrement anonyme. Les résultats feront l'objet d'une analyse et seront publiés sur notre site internet.

### 1. Qui êtes-vous ?

Un particulier  Autre

Si autre, merci de préciser si vous êtes un professionnel, un élu, une association,...

### 2. Êtes-vous en situation de handicap ?

oui  non

Si oui, quel est votre niveau de satisfaction sur la prise en compte de votre situation ?

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant

En cas d'insatisfaction, merci de préciser le motif de votre insatisfaction :

### 3. Pour quel motif vous êtes-vous déplacé sur site ?

- Une démarche relative au séjour étranger
- Une démarche au point numérique
- Autre. Merci de préciser :



**PRÉFET  
DU TARN**

Liberté  
Égalité  
Fraternité

### 4. Avant de vous déplacer, avez-vous recherché des informations pour préparer votre visite (horaires d'ouverture, documents à apporter, réception de l'usager uniquement sur rendez-vous...)?

Oui  Non

#### 4.1 Si oui, où avez-vous recherché l'information ?

- Sur le site internet de la préfecture
- En appelant le standard de la préfecture
- En consultant les panneaux d'affichage à l'entrée du site
- Autre. Merci de préciser le moyen par lequel vous avez recherché des informations :

#### 4.2 Quel est votre niveau de satisfaction sur les informations que vous avez recherchées avant de vous déplacer ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Commentaire
Sur la facilité pour trouver les informations				
Sur les informations trouvées				
Sur la clarté des informations				

### 5. Quel est votre niveau de satisfaction sur les délais d'obtention d'un rendez-vous ?

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant



# Annexes – Questions de l'enquête mystère

Pour un titre de séjour, il faut rentrer par quelle porte ?

Comment s'appelle le Préfet, et comment puis-je le contacter ?

Je dois faire un changement de situation pour mon association, quel service je dois contacter ?

Je voudrais déposer une candidature pour un job d'été à la préfecture, à quelle adresse mail je dois écrire ?

Comment je fais pour renouveler ma carte d'identité ?

Je suis en fauteuil roulant pouvez vous me confirmer que je peux accéder au point numérique ?

Est-ce que vous avez un photomaton à la préfecture ?

Je cherche à joindre le bureau des étrangers. Comment faire ?

Je viens d'appeler votre standard et j'apprends que vous ne gérez plus les cartes grises, comment je dois faire ?

Est-ce qu'il y a des places pour les handicapés devant la préfecture ?

Je souhaite obtenir un rendez-vous avec le délégué du défenseur des droits à Castres. Pourriez vous me donner son nom et ses coordonnées ?



**PRÉFET  
DU TARN**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*