



**PRÉFET
DE L'HÉRAULT**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Analyse de l'enquête de satisfaction 2023



CONTEXTE

La démarche d'amélioration continue s'est poursuivie en 2023. Le référentiel Qual-e-pref du ministère de l'Intérieur fusionnera en 2024 avec le programme Qualité Services publics Plus, portée par la Première ministre. Le label Qual-e-pref a été renouvelé le 6 janvier 2023. En 2024, l'audit de suivi devra être organisé sur la base du nouveau référentiel qualité du ministère.

L'enquête annuelle de satisfaction a été réalisée du 2 octobre au 6 novembre 2023. Cinq questionnaires courts et adaptés ont été proposés aux usagers, de manière à obtenir un panel représentatif des usagers, correspondant au flux et aux différentes démarches :

- 1 questionnaire sur l'accueil physique pour chaque site (Montpellier 434 participants et Béziers 116 participants),
- 1 questionnaire concernant les points d'accueil numériques pour chaque site (Montpellier 20 participants et Béziers 4 participants),
- 1 questionnaire concernant les courriers/courriels pour chaque site (Montpellier 20 participants et Béziers 16 participants),
- 1 questionnaire concernant les appels téléphoniques (50 participants),
- 1 questionnaire concernant le site Internet (8 participants).

Le panel des usagers a intégré l'ensemble des publics reçus en préfecture et sous-préfecture. Il comprend notamment les usagers du point d'accueil numérique, le service des étrangers, les postulants à la nationalité française, les usagers de la direction des relations avec les collectivités locales, ainsi que les usagers des commissions médicales.

Les usagers ont été invités à participer à l'enquête à l'issue de leur démarche. Les usagers ayant envoyé un courrier ou un courriel ont été sollicités par ce même mode, pour répondre au questionnaire. Concernant l'enquête relative au site Internet, une communication a été effectuée sur les réseaux sociaux. La promotion de l'enquête annuelle a été insérée en première page du site Internet et en affichage dans les halls d'accueil, ainsi que la mise à disposition de flyers, avec des QR codes.

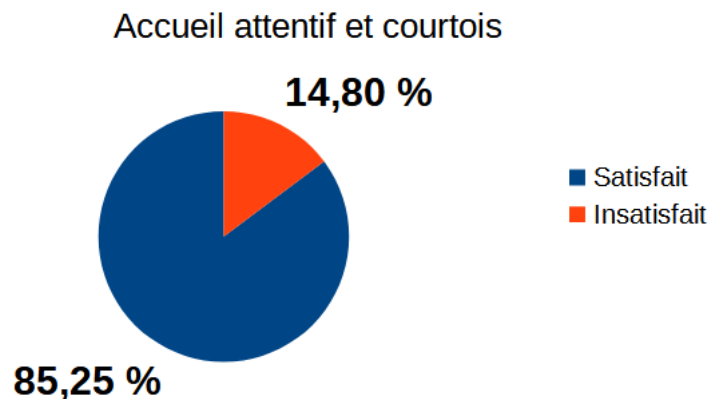
Le document suivant propose l'analyse des 5 questionnaires, reprenant ainsi tous les items attendus dans le référentiel Qual-e-pref. La Préfecture de l'Hérault s'est fixée une cible de 90% d'usagers satisfaits, à la préfecture de l'Hérault et 85 % à la sous-préfecture de Béziers. Concernant les points numériques, la cible est maintenue à 95 %.

Pour cette analyse, la part des usagers satisfaits correspond à l'addition des personnes plutôt satisfaites et satisfaites, et les usagers insatisfaits à la somme des plutôt insatisfaits et pas du tout satisfaits.

L'accueil physique

Engagement n°2 : Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel

Cible à 90 %



Site Montpellier

Analyse :

85,25 % des usagers sont satisfaits.

78,3 % des personnes à mobilité réduite sont satisfaites de l'accueil. Elles représentent 6 % des personnes interrogées.

Action menées :

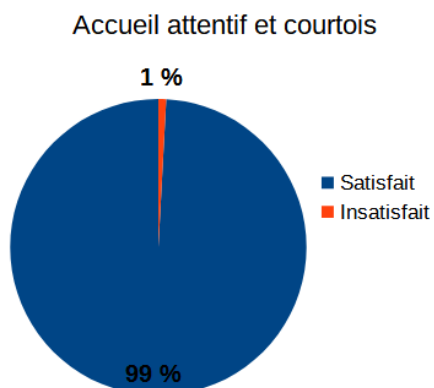
- formation à l'accueil des personnes prioritaires ;
- mise à disposition la prestation Acceo, pour l'accessibilité à l'accueil physique pour les personnes sourdes et malentendantes ;
- formation à l'outil Acceo, rendant l'accueil accessible aux personnes sourdes et malentendantes.

Action à mener :

- réalisation du parcours de l'utilisateur avec une association en faveur de l'insertion des personnes en situation de handicap.

Cible 2024 : maintien à 90 %

Cible à 85 %



Site Béziers

Analyse : 99 % d'utilisateurs satisfaits.

100 % des personnes à mobilité réduite sont satisfaites. Elles représentent moins de 10 % des répondants.

L'accueil des usagers est toujours déplacé du fait de travaux de longue durée aux abords de la sous-préfecture.

Action à mener :

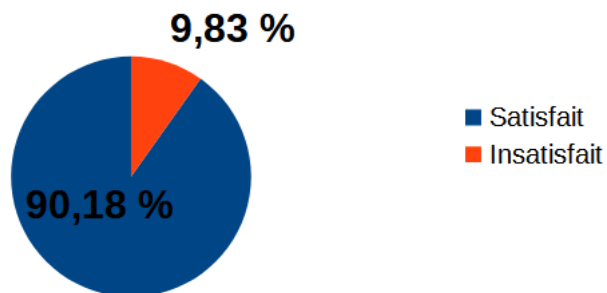
- mise en place de l'accessibilité à l'accueil physique pour les personnes sourdes et malentendantes courant 2023 ;
- réorganisation du hall.

Cible 2024 : 90 %

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

Cible à 90 %

Orientation et prise en charge



Site Montpellier

Analyse : 90 % des usagers sont satisfaits. La cible a été atteinte.

Actions menées :

- maintien de 2 agents à l'accueil général et 2 services civiques pour l'orientation concernant les démarches étrangers.

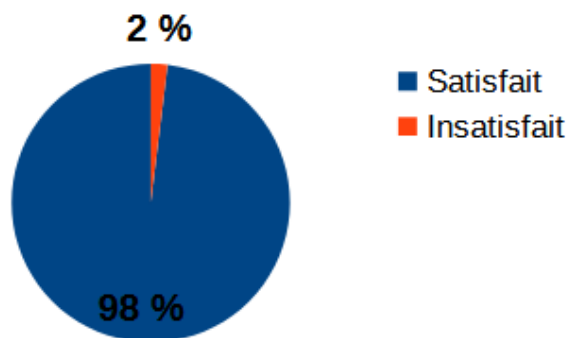
Action poursuivie :-

- visites régulières du hall et mise à jour de la signalétique en fonction des besoins.

Cible 2024 : maintien à 90 %

Cible à 95 %

Orientation et prise en charge



Site Béziers

Analyse : 98 % des usagers sont satisfaits. La cible est dépassée.

Actions menées :

- 1 agent d'accueil prend en charge et oriente les usagers dès leur entrée dans les locaux.

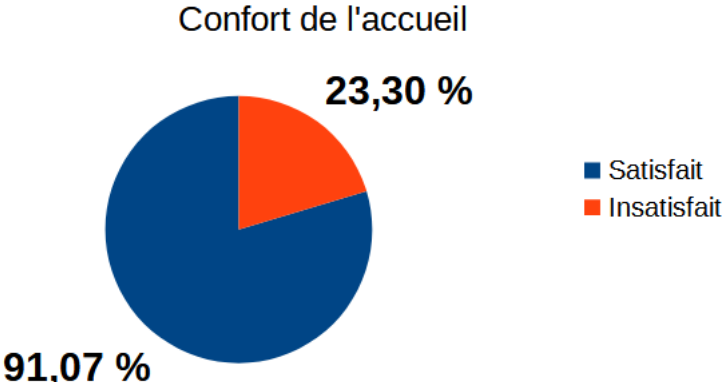
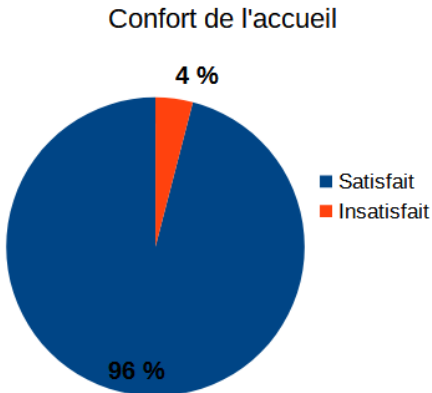
Action à mener :

- réflexion en cours sur le réaménagement du hall.

Cible 2024 : maintien 95 %

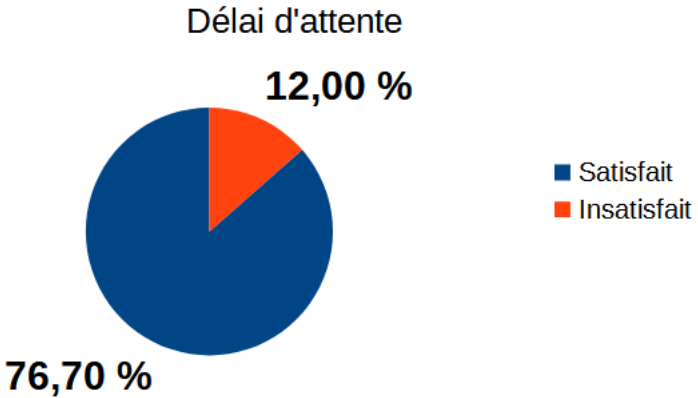
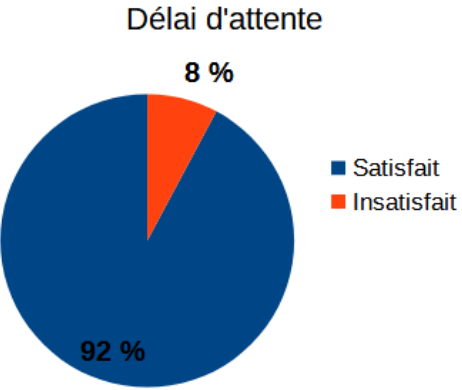
Engagement n°6 : Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente

Cible à 90 %

Engagement n°6 : Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente	
<p>Confort de l'accueil</p>  <p>■ Satisfait ■ Insatisfait</p> <p>91,07 % 23,30 %</p>	<p><u>Site Montpellier</u></p> <p>Analyse : 91 % des usagers sont satisfaits du confort de nos espaces d'accueil et d'attente.</p> <p>Actions menées :</p> <ul style="list-style-type: none">- depuis le mois de janvier, l'accueil des commissions médicales a été installé dans le hall de la préfecture, entraînant une hausse des usagers et un espace d'attente partagé par plus d'usagers. <p>Action à mener :</p> <ul style="list-style-type: none">- expérimentation d'un accueil mutualisé courant janvier 2024, dans un objectif de renforcer la professionnalisation des agents d'accueil et d'améliorer la qualité de service. <p>Cible 2024 : maintien à 90 %</p>
<p>Confort de l'accueil</p>  <p>■ Satisfait ■ Insatisfait</p> <p>96 % 4 %</p>	<p><u>Site Béziers</u></p> <p>Analyse : 96 % des usagers sont satisfaits. La cible est dépassée.</p> <p>Actions menées :</p> <ul style="list-style-type: none">- réaménagement temporaire du hall et des guichets d'accueil. <p>Action à mener :</p> <ul style="list-style-type: none">- réflexion à mener sur le réaménagement du hall d'accueil <p>Cible 2024 : 95 %</p>

Engagement n°7 : Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation

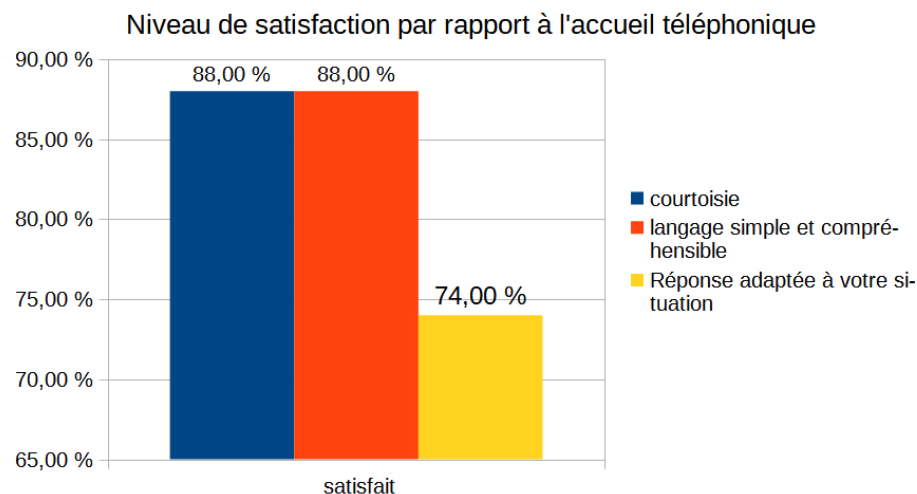
Cible à
80 %

Site Montpellier	
<p>Délai d'attente</p>  <p>■ Satisfait ■ Insatisfait</p> <p>76,70 % 12,00 %</p>	<p>Analyse : 76,7 % des usagers se déclarent satisfaits.</p> <p>Pour mémoire, l'accueil se fait uniquement sur rendez-vous. Le retard peut être dû à un rendez-vous nécessitant plus de temps que prévu, ou un retard de l'utilisateur.</p> <p>Action menée :</p> <ul style="list-style-type: none">- amélioration des informations mises à disposition des usagers concernant les conditions d'accueil. <p>Action en cours :</p> <ul style="list-style-type: none">- la dématérialisation des demandes de titres étrangers se poursuit en 2023 avec l'objectif d'une dématérialisation totale, à l'horizon 2025. L'utilisateur se déplacera une seule fois en Préfecture dans la majorité des situations, pour la remise de son titre de séjour. <p>Cible 2024 : maintien à 80 %</p>
Site Béziers	
<p>Délai d'attente</p>  <p>■ Satisfait ■ Insatisfait</p> <p>92 % 8 %</p>	<p>Analyse : 92 % des usagers sont satisfaits.</p> <p>Action menée :</p> <ul style="list-style-type: none">- amélioration des informations mises à disposition des usagers concernant les conditions d'accueil. <p>Action en cours :</p> <ul style="list-style-type: none">- la dématérialisation des demandes de titres étrangers se poursuit en 2023 avec l'objectif d'une dématérialisation totale, à l'horizon 2025. L'utilisateur se déplacera une seule fois en Préfecture dans la majorité des situations, pour la remise de son titre de séjour. <p>Cible 2024 : 90 %</p>

Accueil téléphonique

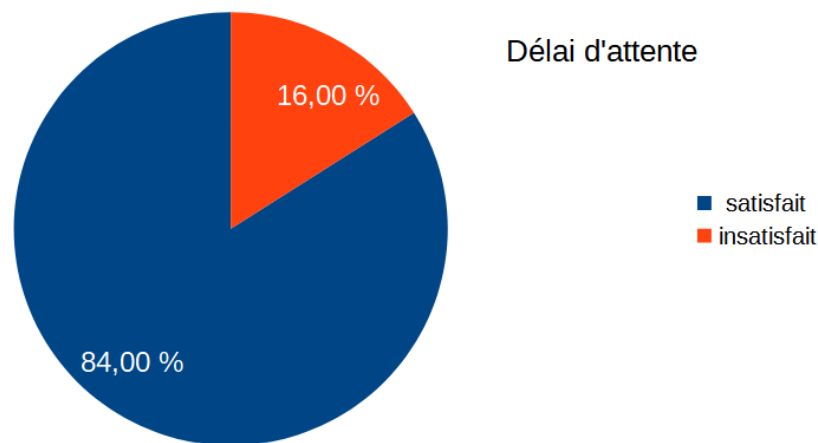
Engagement n°10 : Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente

Cible à 90 %



- **Accueil téléphonique** : la satisfaction globale s'élève à 83 %.
- Les résultats dans le détail :
 - courtoisie : 88 % ;
 - langage simple et compréhensible : 88 % ;
 - réponse adaptée : 74 %.
- **Action menée** :
 - mise en place de l'accessibilité des personnes sourdes et malentendantes au standard dans le courant du mois de janvier 2023.

Cible à 85 %

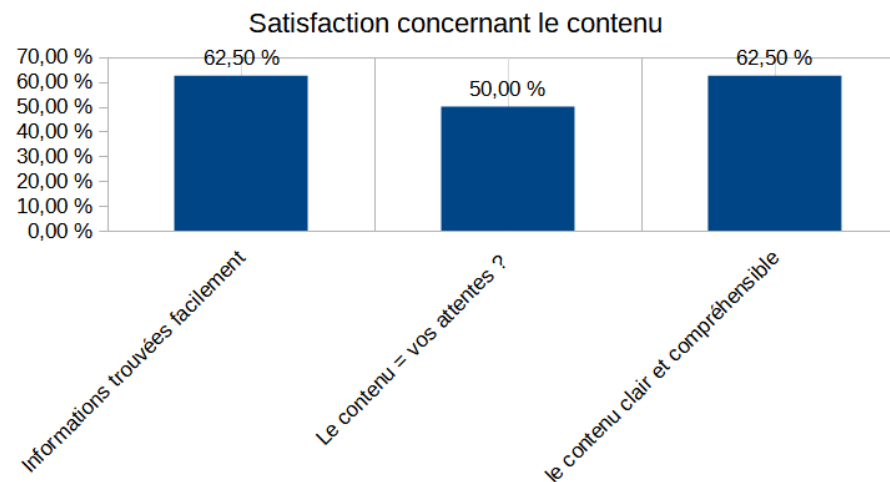
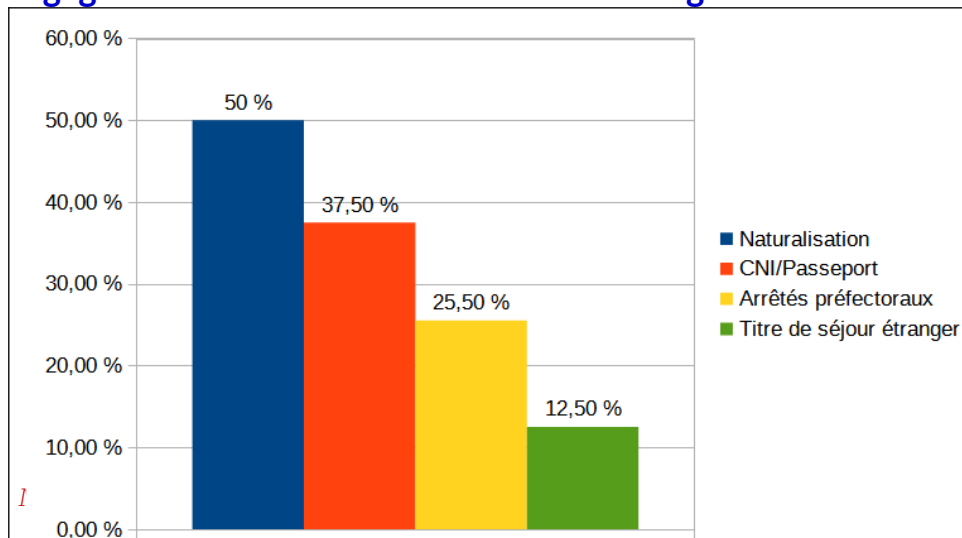


- **Action à poursuivre** :
 - formation spécifique à l'accueil téléphonique ;
 - utilisation et mise à jour régulière du tableau de renseignement de 1^{er} niveau ;
 - projet de mise en place d'un questionnaire de délai d'attente.
- **Délai d'attente** : 84 % des usagers sont satisfaits du délai d'attente.

Cible 2024 : maintien 90 % pour l'accueil téléphonique
Cible 2024 : maintien 85 % pour le délai d'attente

- **Site internet**

Engagement n°11 : Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet



Cible à 75 %

Seulement 8 personnes ont répondu au questionnaire, malgré 2 publications envoyées sur les réseaux sociaux et la promotion sur le site Internet. Le panel n'est pas représentatif des usagers du site Internet.

Les répondants sont principalement des particuliers (87,5 %). On note un changement dans le top 3 des thématiques les plus consultées. Il s'agit des informations concernant les naturalisations, les CNI-Passeports et les arrêtés départementaux.

Les demandes concernant les cartes grises, de permis de conduire et de titres étrangers n'apparaissent pas dans les recherches du panel.

En revanche, les CNI et passeport entrent dans le top 3, en lien avec l'augmentation de la demande de titres.

La satisfaction concernant le contenu est également faible, tant sur la facilité à trouver les informations, la clarté de celles-ci ou encore la réponse aux attentes des usagers.

Elle s'élève à 58,33 % .

Actions menées :

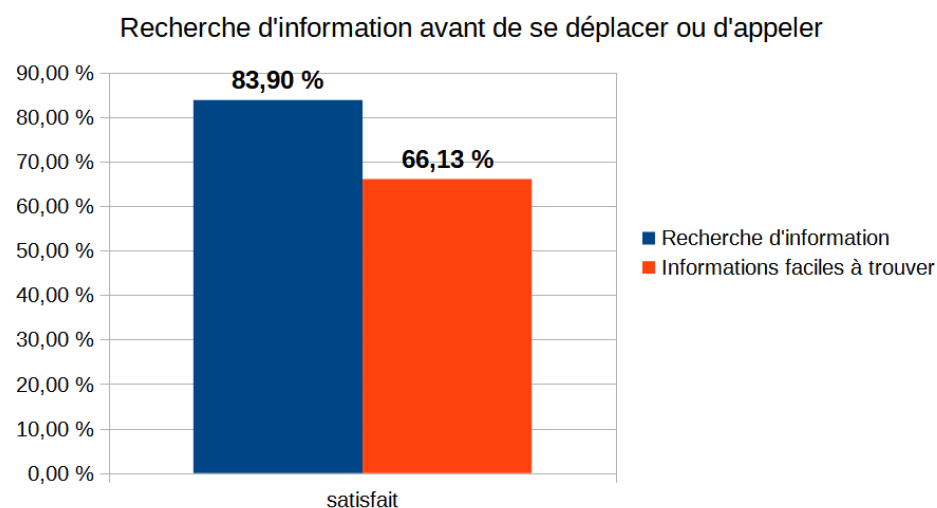
- harmonisation sur l'ensemble du territoire des sites Internet des services de l'État.

Action en cours :

- mise en accessibilité, démarche conduite par la direction nationale du numérique.

Cible 2024 : maintien à 75 %

Recherche d'informations avant de se déplacer ou téléphoner



Au niveau du département

En moyenne, 83,9 % des usagers ont recherché des informations avant de se rendre à la préfecture ou à la sous-préfecture, ou de téléphoner.

66 % ont trouvé facilement les informations recherchées.

Actions menées :

Les pages du site Internet ont été mises à jour avant la bascule vers le nouveau site Internet. Les «démarches étrangères» (titre de séjour, naturalisation) étant impactées par la dématérialisation, les services s'efforcent de tenir à jour les informations utiles destinées aux ressortissants étrangers.

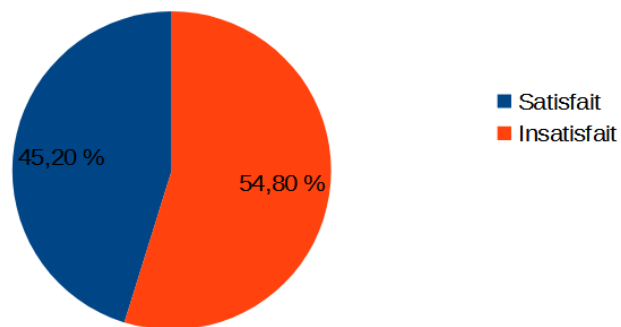
La page « horaires et coordonnées » présente les informations pour l'ensemble des services de l'État dans le département.

Action poursuivie :

L'équipe de standardistes dispose des informations de renseignements de premier niveau, mis à jour régulièrement par les services.

Satisfaction concernant le délai d'obtention d'un rendez-vous

Satisfaction concernant le délai d'obtention d'un rendez-vous



Site Montpellier

45,20 % des usagers sont satisfaits du délai d'obtention d'un rendez-vous.

56 % des usagers déclarent avoir obtenu un rendez-vous dans un délai de + 4 semaines.

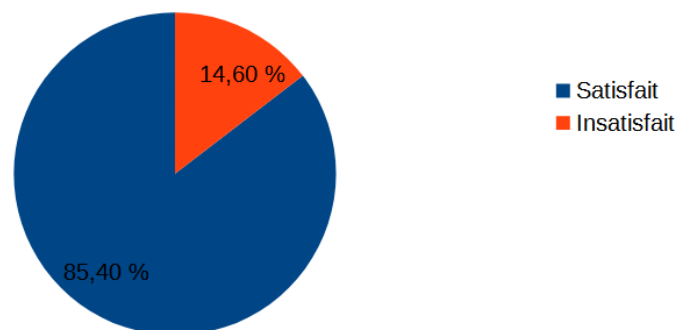
Aucune difficulté n'a été rencontrée par 40 % des répondants.

La dématérialisation sera généralisée à tous les titres de séjour pour les ressortissants étrangers d'ici 2025. Dans la majorité des situations, les usagers se déplaceront une fois en préfecture, pour retirer leur titre de séjour.

Actions menées :

Depuis le 1^{er} octobre 2023, les demandes de rendez-vous pour les titres de séjour des étrangers en situation régulière sont déposées sur le site « démarches simplifiées ». Cela évite à l'utilisateur les connexions multiples à l'agenda en ligne de prise de rendez-vous, sans certitude d'obtenir un créneau de rendez-vous. La démarche de déclaration de nationalité a aussi adopté ce dispositif depuis l'été 2023. Cela met fin aux systèmes frauduleux de rendez-vous monnayés.

Satisfaction concernant le délai d'obtention d'un rendez-vous



Site Béziers

- 85 % des usagers se déclarent satisfaits du délai.

- 42,2 % des usagers ont obtenu un rendez-vous dans un délai compris entre 1 et 2 semaines.

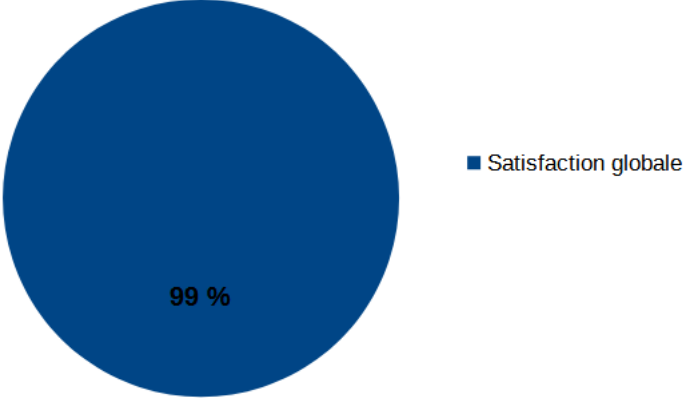
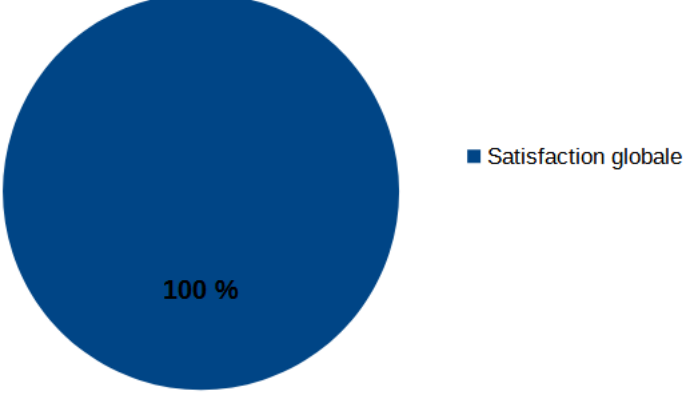
L'obtention d'un rendez-vous est rapide à la sous-préfecture.

Action en cours :

- La dématérialisation sera généralisée à tous les titres de séjour pour les ressortissants étrangers d'ici 2025. Dans la majorité des situations, les usagers se déplaceront une fois en préfecture, pour retirer leur titre de séjour.

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.

Cible à 95 %

<p>Satisfaction globale au point numérique</p>  <p>■ Satisfaction globale</p> <p>99 %</p>	<p><u>Site Montpellier</u></p> <p>Analyse : 99 % des usagers sont satisfaits de l'accueil au point numérique. 80 % des utilisateurs ont vu leur démarche finalisée à l'issue de leur rendez-vous.</p> <p>Action menée : -formation des médiateurs numériques et capitalisation des connaissances ; - nomination d'un référent numérique départemental, réalisant des formations.</p> <p>Cible 2023 : maintien à 95 %</p>
<p>Satisfaction globale au point numérique</p>  <p>■ Satisfaction globale</p> <p>100 %</p>	<p><u>Site Béziers</u></p> <p>Analyse : 100 % des usagers sont satisfaits de l'accueil au point numérique. 50 % des utilisateurs ont vu leur démarche finalisée à l'issue de leur rendez-vous. L'enquête a eu lieu lors de la prise de poste du médiateur numérique.</p> <p>Action menée : - mise en place de fiches de procédures.</p> <p>Action à mener : - formation par le référent numérique départemental pour profiter de l'expérience du PAN de Montpellier.</p> <p>Cible 2023 : maintien à 95 %</p>

Courriers et courriels

Engagement n°16 : Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets

Une enquête spécifique a été réalisée auprès des usagers envoyant des courriels et des courriers à la Préfecture de l'Hérault et la Sous-préfecture de Béziers, pour connaître leur niveau de satisfaction. À partir d'un échantillon recueilli auprès des services, les usagers ont été invités à répondre au questionnaire par mail ou par courrier (échantillon 20 personnes à Montpellier – 16 à Béziers).

Site Montpellier :

Analyse : globalement, 73 % des usagers sont satisfaits concernant les réponses aux courriers/courriels.

Dans le détail :

- courtoisie : 85 % ;
- réponse précise et détaillée : 70 % ;
- réponse adaptée : 65 % ;
- formalisme : 70 %.

70 % des usagers interrogés déclarent avoir reçu une réponse dans le délai annoncé (5 jours pour les courriels et 10 jours pour les courriers).

La satisfaction concernant le délai de réponse atteint 65 %.

Action :

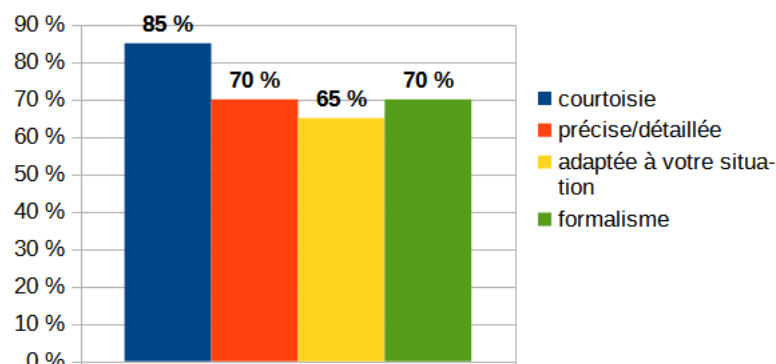
- suivi mensuel des indicateurs, réalisation d'enquêtes mystère, vérification du formalisme à respecter et existence de l'accusé réception.

Action à mener :

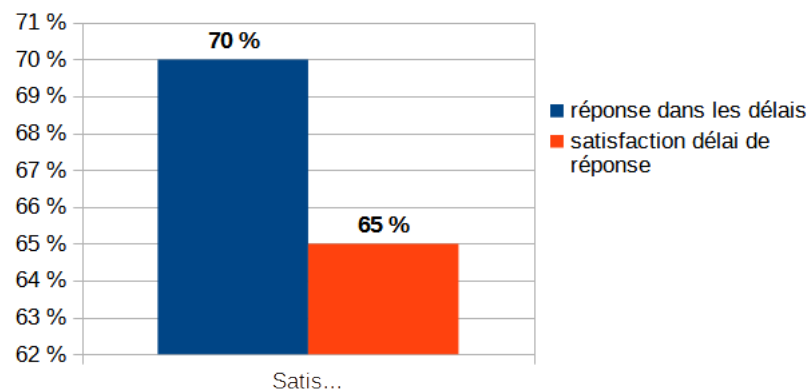
- rappel des attendus auprès des services.

Cible 2024 Montpellier : maintien à 80 %

Satisfaction globale



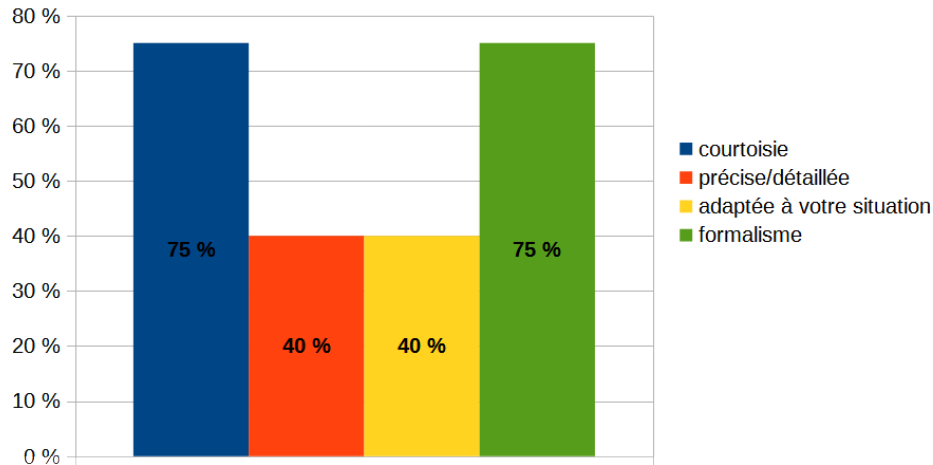
Respect du délai de réponse et satisfaction concernant ce délai



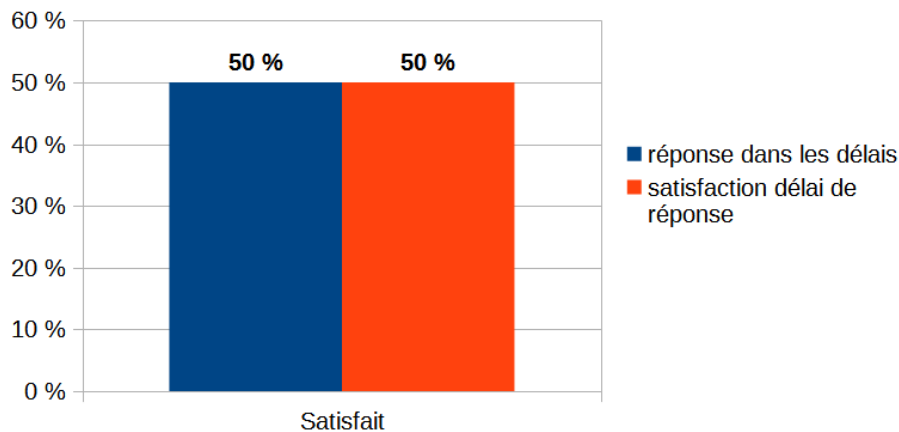
Cible à
80 %

Cible à 75 %

Satisfaction concernant la réponse



Délai de réponse et satisfaction concernant ce délai



Site Béziers

Analyse : la satisfaction globale s'élève à 58 %.

Dans le détail :

- courtoisie:75 % ;
- réponse précise et détaillée : 40 % ;
- réponse adaptée : 40 % ;
- formalisme : 75 %.

50 % des usagers des usagers déclarent avoir obtenu une réponse dans le délai annoncé (5 jours par courriel, 10 jours par courrier).

On obtient le même résultat concernant la satisfaction par rapport à ce délai de réponse.

Les usagers semblent exprimer leur mécontentement par rapport au contenu et à la précision de la réponse. En effet, les réponses sont faites dans le délai de 5 jours.

Action :

- suivi mensuel des indicateurs, réalisation d'enquêtes mystère, vérification du formalisme à respecter, et existence de l'accusé réception.

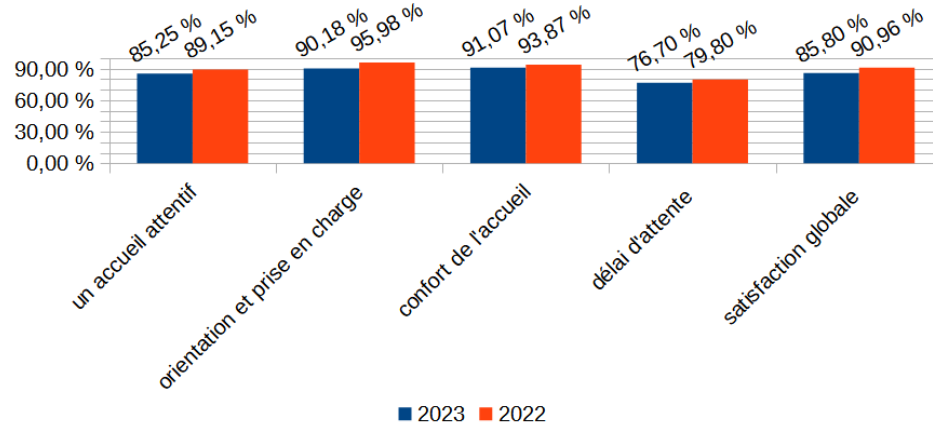
Action à mener : rappel des attendus auprès des services.

Cible 2024 Béziers : maintien à 75 %

ACCUEIL PHYSIQUE : SATISFACTION GLOBALE SUR LES 2 SITES

Comparaison 2022 - 2023

Préfecture de l'Hérault
Satisfaction globale de l'accueil physique



Cible à 90 %

Préfecture de l'Hérault

85 % des usagers interrogés se déclarent satisfaits, soit une baisse de 6 points par rapport à 2022. La cible fixée à 85 % est atteinte. On constate une légère baisse de la satisfaction sur tous les items : un accueil attentif, l'orientation et la prise en charge, le confort de l'accueil ainsi que le délai d'attente.

L'intégration des commissions médicales au sein de la préfecture explique peut-être ce résultat en baisse sur le volet confort de l'accueil.

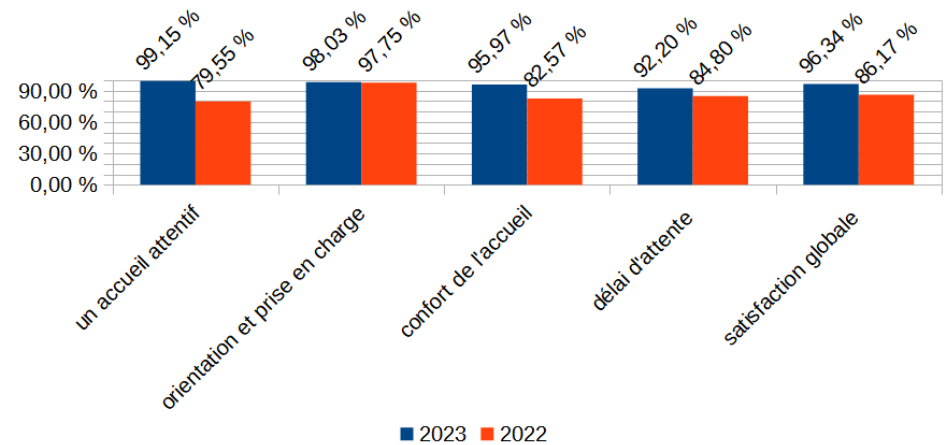
Cible 2024: maintien à 90 %

Sous-Préfecture de Béziers

96 % des usagers interrogés se déclarent satisfaits. Tous les items sont en hausse. Ce résultat démontre les bonnes conditions d'accueil à la sous-préfecture, malgré la mise en place d'un hall provisoire d'accueil, en raison des travaux importants, menés aux abords de la sous-préfecture.

Cible 2024 : 90 %

Sous-préfecture de Béziers
Satisfaction globale de l'accueil physique



Cible à 85 %

CONCLUSION

Engagées dans la qualité depuis 2018, la Préfecture de l'Hérault et la Sous-préfecture ont obtenu le renouvellement de leur label Qual-e-pref en janvier 2023 pour une durée de 3 ans. L'amélioration continue se poursuit pour améliorer la relation avec l'utilisateur.

En 2023, le programme Services publics + a été déployé dans les services de l'État, dans un périmètre élargi comprenant également les directions départementales interministérielles.

La satisfaction globale est en baisse de 5 points à la Préfecture de l'Hérault et en hausse de 20 points à la Sous-préfecture de Béziers.

À l'instar des années précédentes, les résultats de l'enquête de satisfaction montrent une attente des usagers plus exigeante vis-à-vis de l'administration, notamment à travers la qualité de l'accueil physique ou téléphonique, les délais de réponse aux courriels et l'accessibilité du site Internet, ainsi que le délai d'attente.

La satisfaction aux points numériques confirme cette année encore concernant la qualité de l'accueil et l'efficacité des médiateurs numériques, pour mener à bien les démarches, parfois bloquées. Cet item est un point d'amélioration pour la sous-préfecture de Béziers.

Concernant le site internet des services de l'État dans l'Hérault, le panel n'est pas représentatif. On compte seulement 8 répondants. Les résultats sont peu exploitables. Le nouveau site Internet uniformisé des services de l'État a été mis en ligne en janvier 2023. Sa mise en accessibilité pour les personnes en situation de handicap est en cours de réalisation par le niveau national.

Des progrès restent à réaliser pour améliorer le service rendu aux usagers et les modalités d'accueil. Toutefois, des formations sont régulièrement organisées à destination des agents d'accueil. L'amélioration des conditions d'accueil dans le hall de la préfecture se poursuivra en 2024. Notamment un projet d'accueil mutualisé sera en expérimentation au mois de janvier 2024 à la préfecture. De plus, le point numérique, pour réaliser les demandes de titres étrangers dématérialisés, a été mis en place avec une possibilité de prendre rendez-vous par Internet et par téléphone. A la sous-préfecture de Béziers, un projet d'aménagement du hall est en cours.

La prochaine enquête de satisfaction aura lieu à l'automne 2024. Ce sera également l'année de réalisation d'un audit de labellisation, dans le cadre du nouveau référentiel qualité du ministère de l'Intérieur, fusionnant le label Qual-e-pref et le programme Services publics +.