



**PRÉFET
DU CANTAL**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

ANALYSE DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

2024

Validée par M. le secrétaire général



Contexte

La démarche d'amélioration continue s'est poursuivie en 2024. Le référentiel Qual-e-pref du ministère de l'Intérieur a fusionné en 2024 avec le programme interministériel SP +. Le label Qual-e-pref a été renouvelé le 29 juin 2022 dans le Cantal. L'audit de certification Quali-ATE devra être organisé sur la base du nouveau référentiel qualité du ministère.

L'enquête annuelle de satisfaction a été réalisée du 29 janvier au 23 février 2024 soit 1 mois. Six 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 au sein de la Préfecture du Cantal (75 participants),
- 1 questionnaire concernant les points d'accueil numériques pour chaque site (Aurillac 16 participants Mauriac 8 participants et Saint-Flour 20 participants),
- 1 questionnaire concernant les courriers/courriels (62 participants),
- 1 questionnaire concernant les appels téléphoniques (52 participants),
- 1 questionnaire concernant le service d'accueil des étrangers, le Bureau des Migrations et de l'Intégration (BMI) (58 participants),
- 1 questionnaire concernant le site Internet (60 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, ainsi que les usagers des commissions médicales.

Les usagers ont été invités à participer à l'enquête à l'issue de leur démarche. Pour 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, en affichage dans les halls d'accueil, et a fait l'objet d'un mailing auprès des usagers Qual-e-pref.

Le document suivant propose l'analyse des 6 questionnaires, reprenant ainsi tous les items attendus dans le référentiel Quali-ATE. La Préfecture du Cantal s'est fixée une cible de 70% d'usagers satisfaits. Concernant les points numériques, la cible est de 90 %.

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.

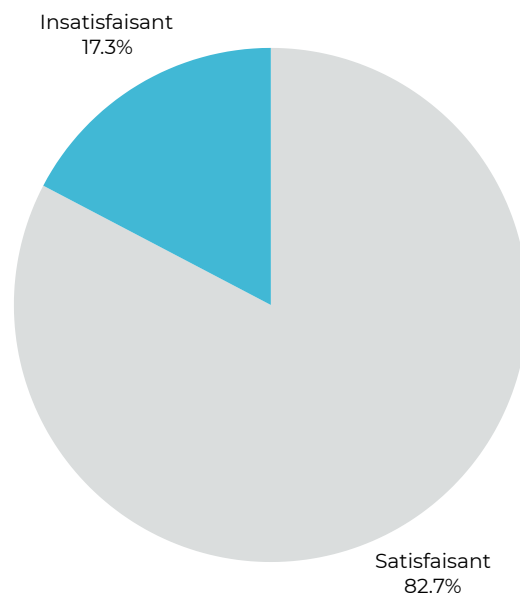


ENQUÊTE DE SATISFACTION

*Accueil physique général à la
préfecture du Cantal*

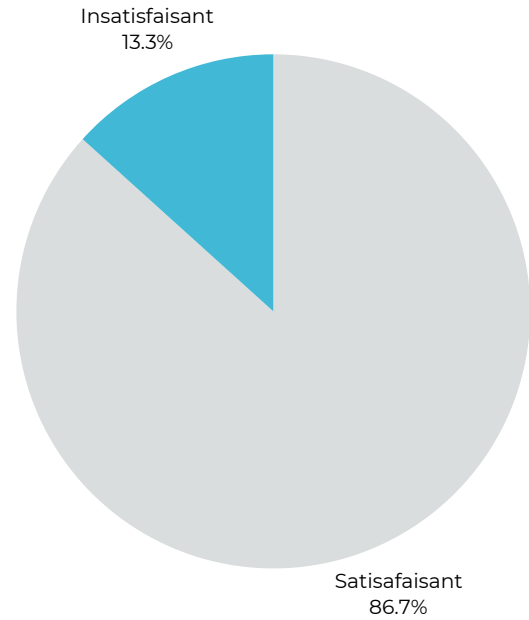


Facilité à trouver les informations recherchées avant la venue des usagers

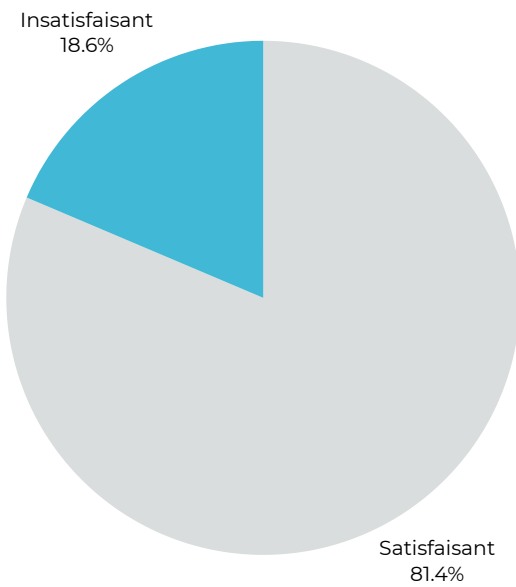


Qualité de la signalétique interne

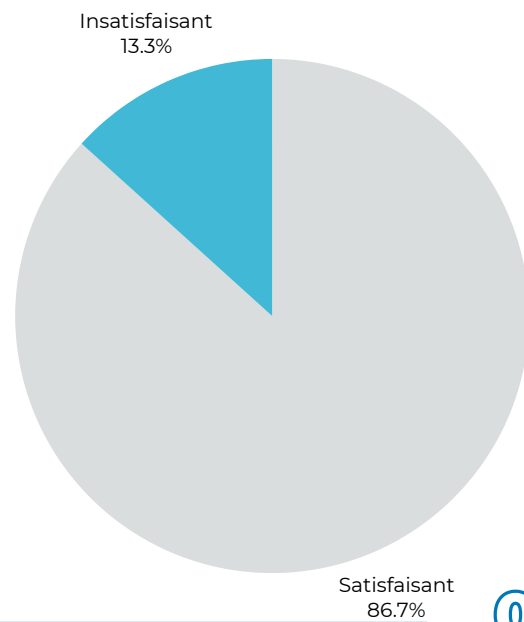
Qualité de l'orientation fournie par l'agent d'accueil présent



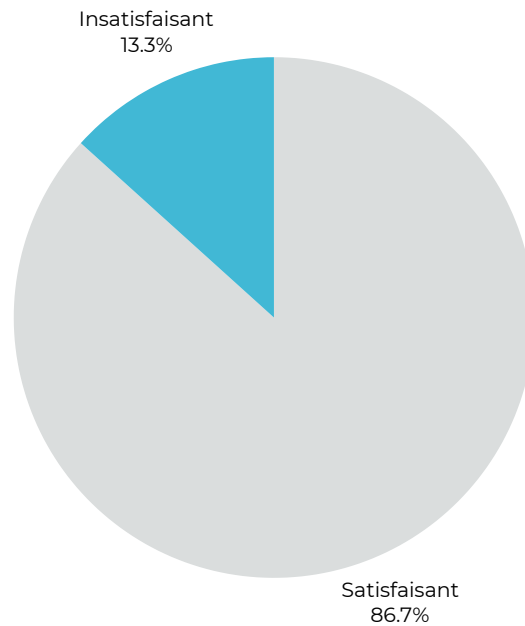
Respect de la confidentialité



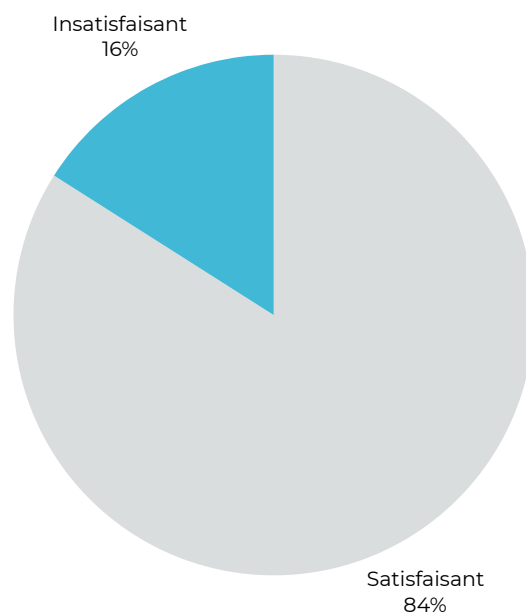
Courtoisie des agents d'accueils



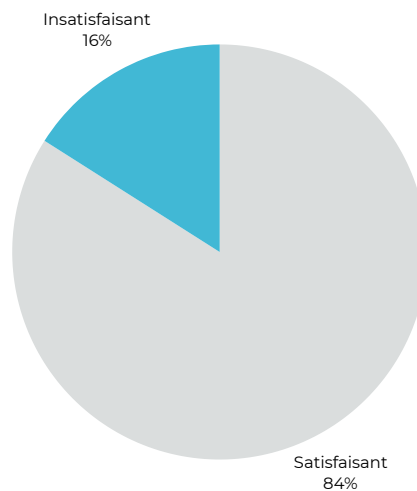
*Langage clair et compréhensible
adapté à la situation personnelle de
l'utilisateur*



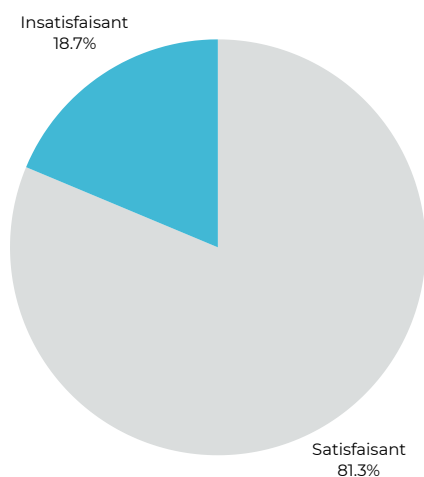
*Qualité des locaux d'accueil et d'attente
(propreté, luminosité, sièges...)*



Satisfaction des services mis à disposition (Photocopieur, photomaton...)

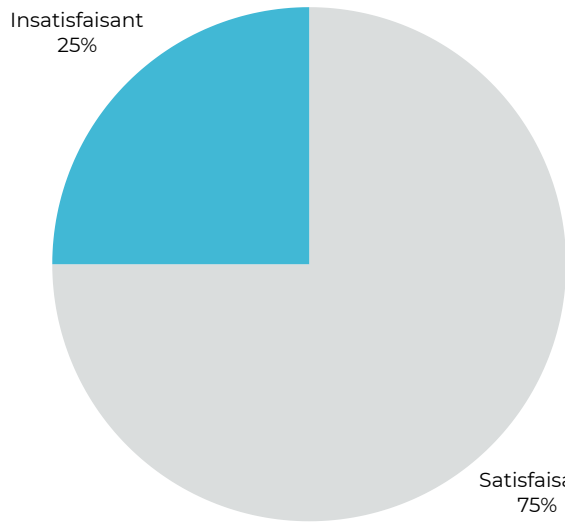


Satisfaction du délai d'attente à partir de l'arrivée en préfecture

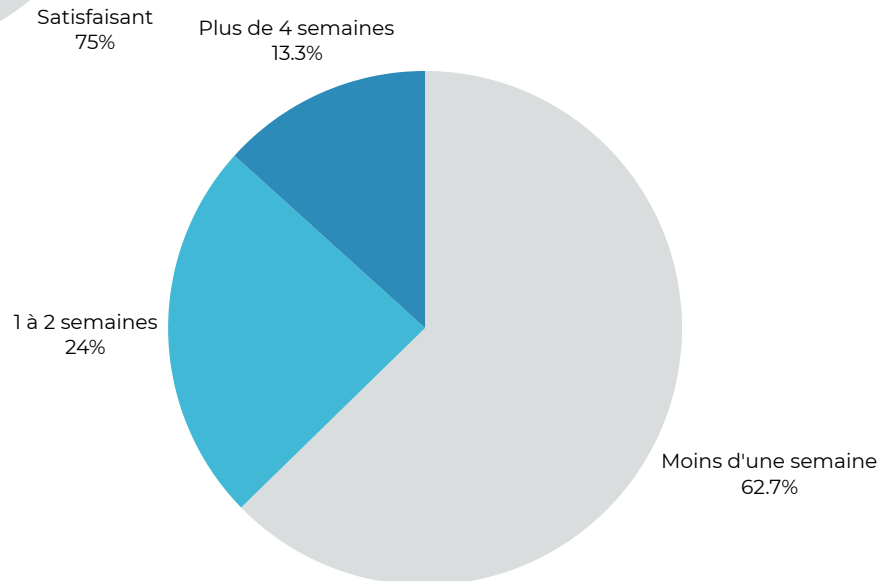


5.3% DES PERSONNES RENCONTRÉES SONT À MOBILITÉ RÉDUITE

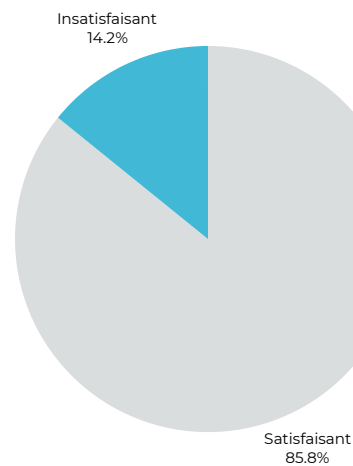
Satisfaction de l'accueil réservé aux personnes à mobilité réduite



Délai d'obtention du rendez-vous



Satisfaction des délais de l'obtention d'un rendez-vous



Environ 14% des usagers jugent les délais trop longs



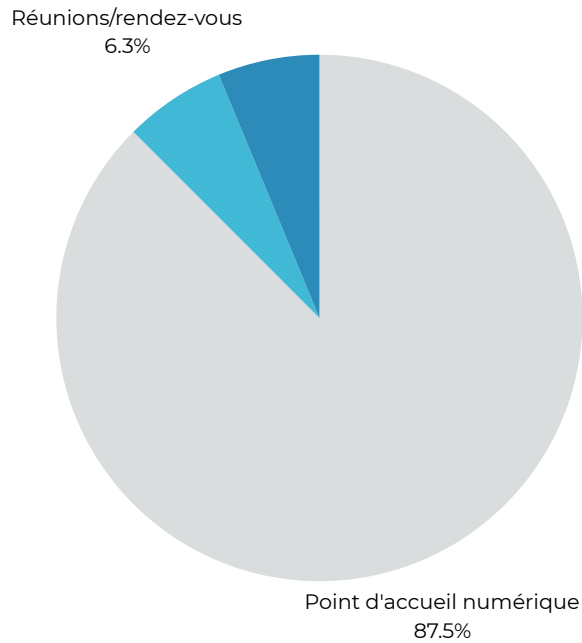
ENQUÊTE DE SATISFACTION

*Point d'accueil numérique de la
préfecture du Cantal*

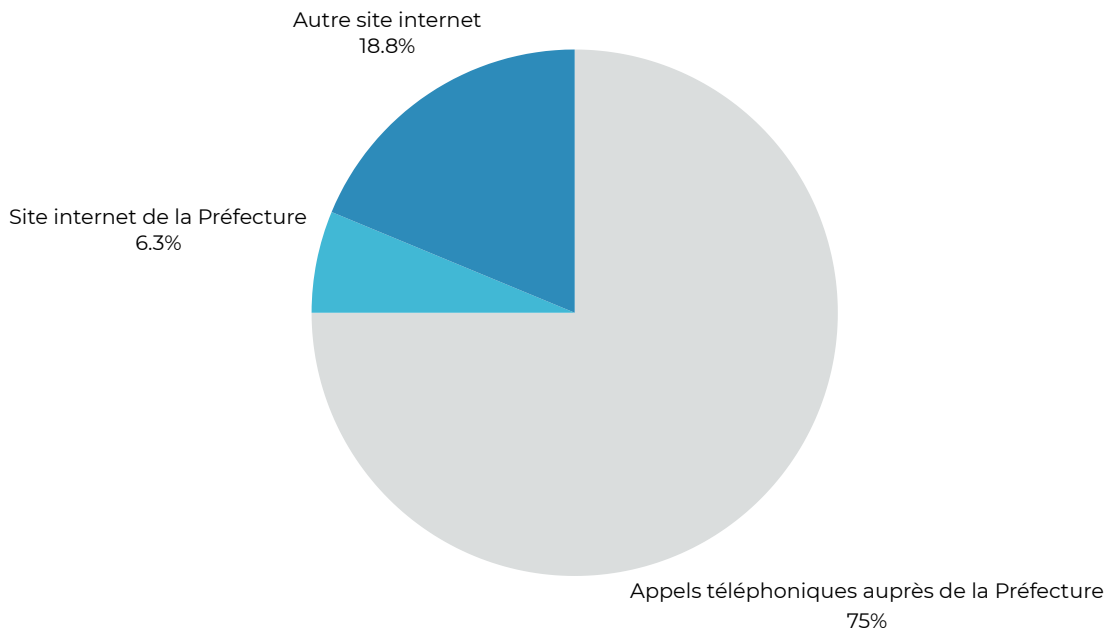


100 % sont des particuliers

Raison de leurs visite



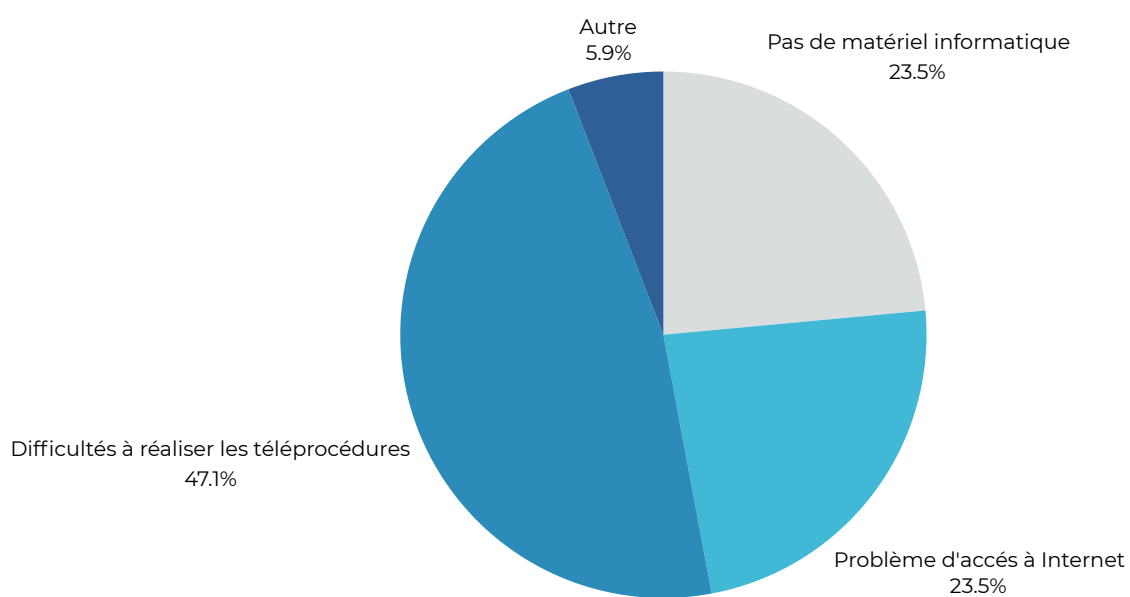
Lieu de recueil des informations prises avant leur visite



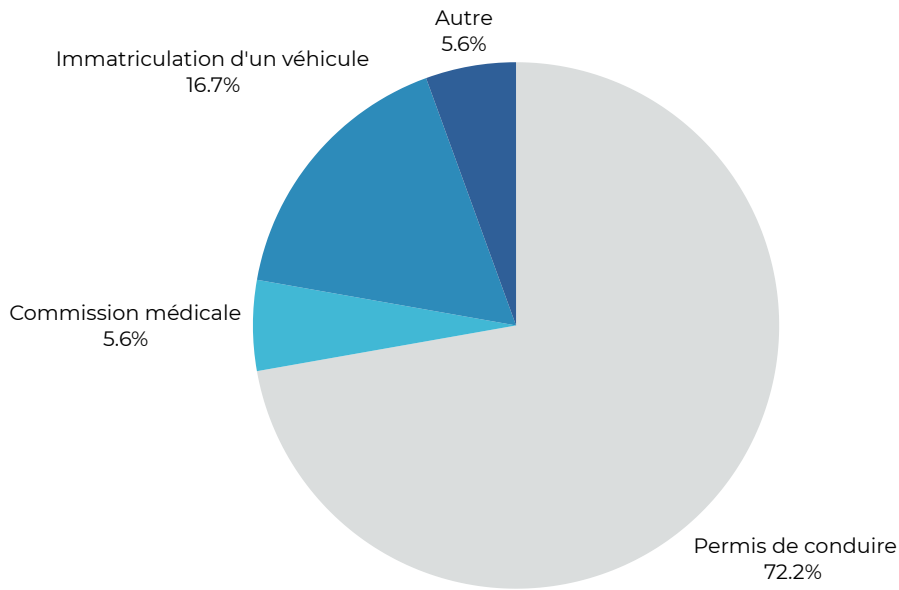
Taux d'accès à ces informations



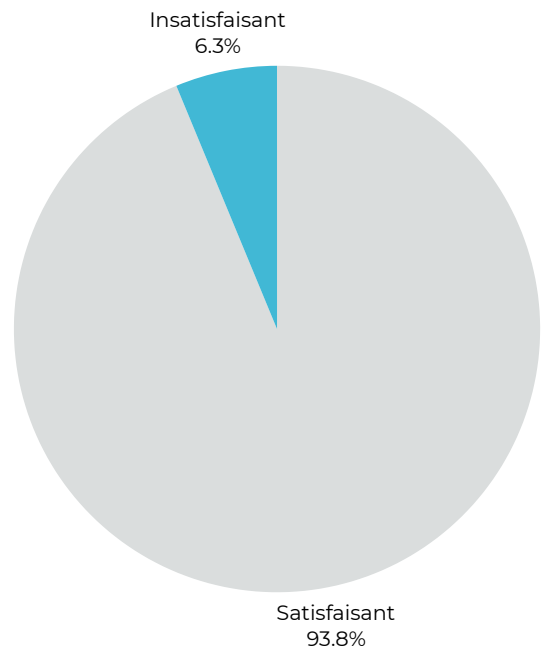
Raisons de leur visite



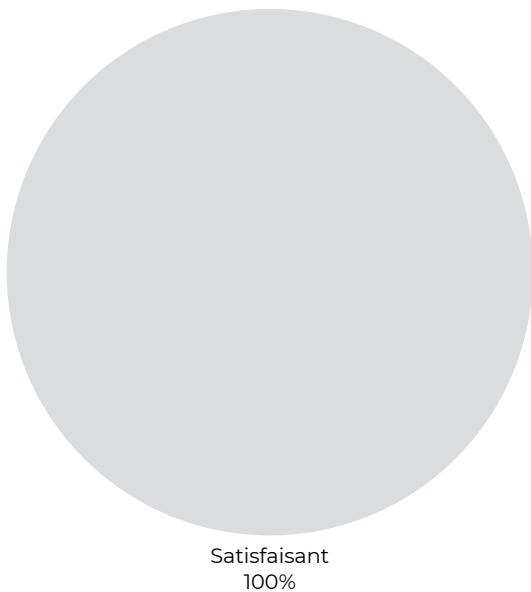
Motif de leur démarche



Qualité des indications pour se rendre au PAN



Satisfaction des délais avant la prise en charge du PAN

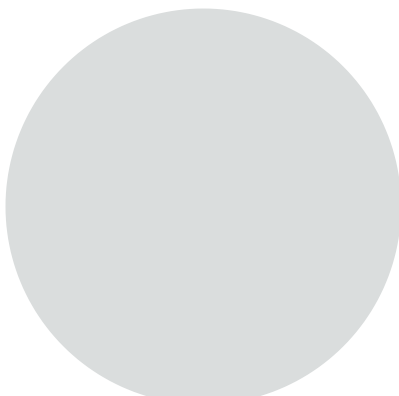


Qualité des conditions matérielles



Satisfaisant
100%

Accueil agréable et courtois



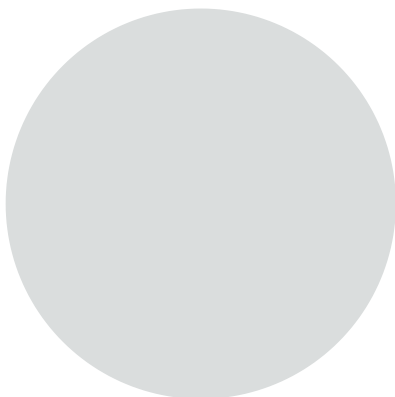
Satisfaisant
100%

*Qualité des informations données
par le référent du PAN*



Satisfaisant
100%

Taux de recommandation du PAN



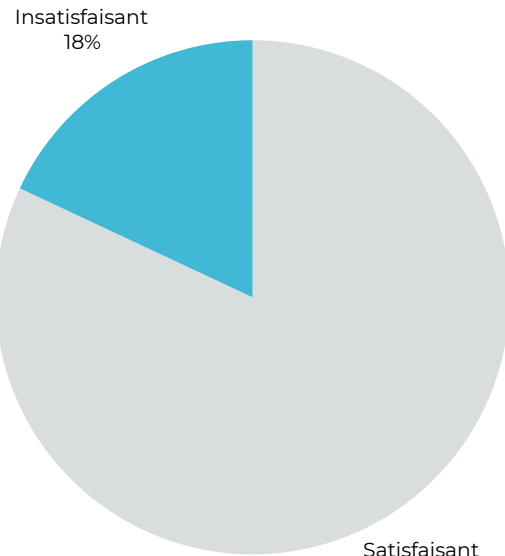
Satisfaisant
100%



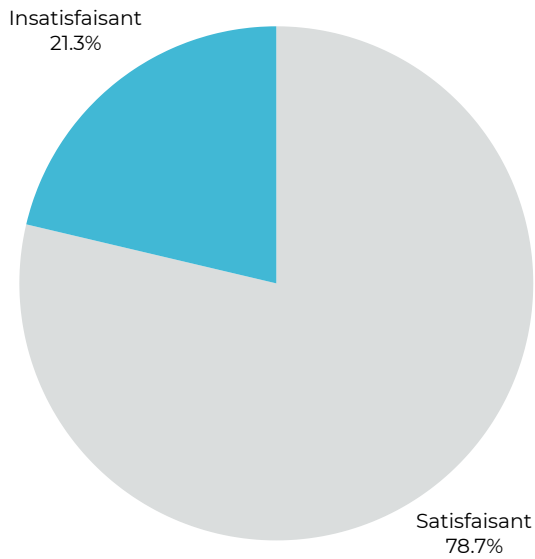
ENQUÊTE DE SATISFACTION

Courriers & courriels

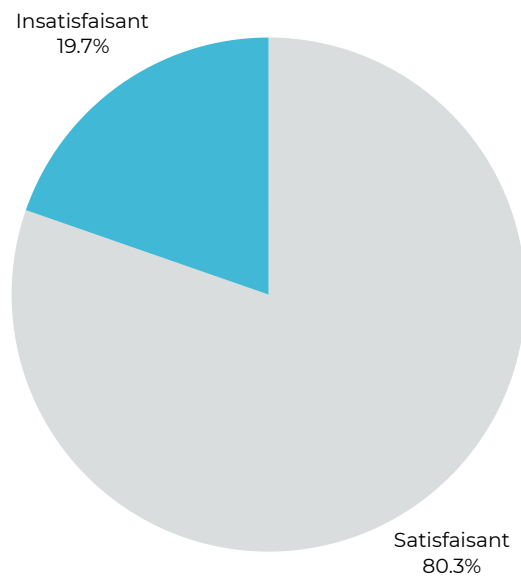
Réponse courtoise (introduction et formule de politesse)



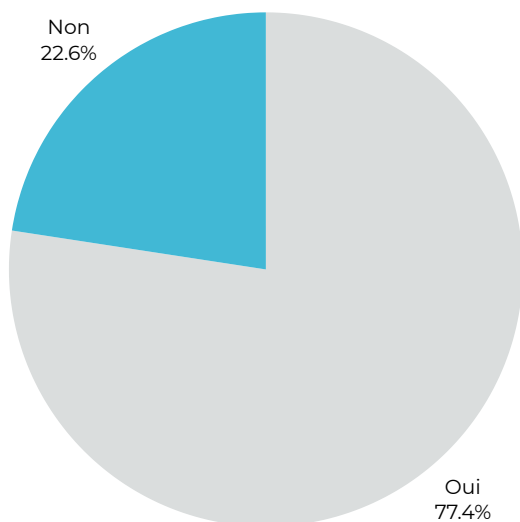
Réponse précise et détaillée



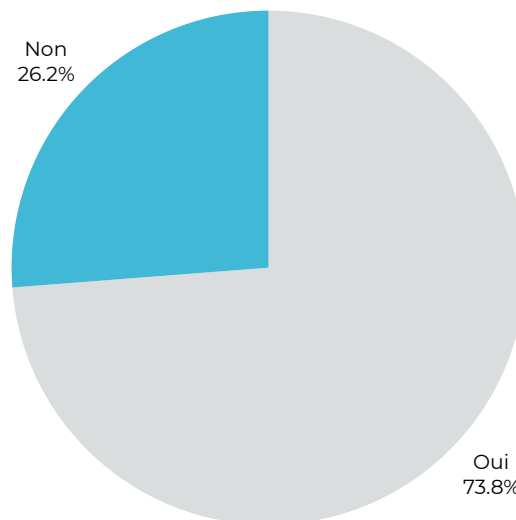
Réponse adaptée à la situation personnelle de l'utilisateur



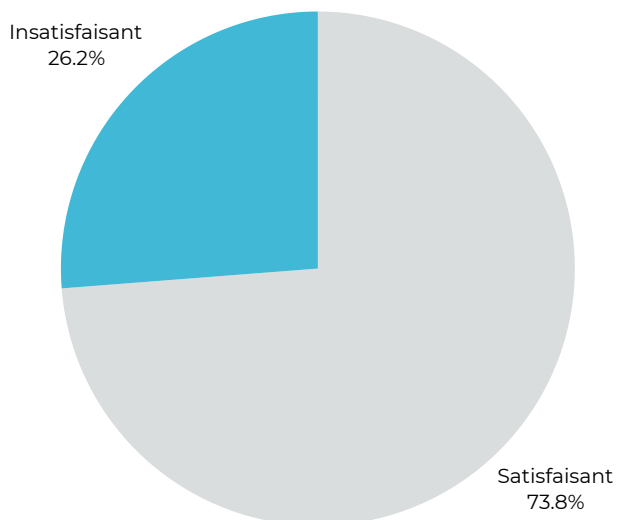
La réponse comportait le nom du service et les initiales du signataire




Réponse dans les délais annoncés (5 jours pour les courriels et 10 jours pour les courriers)



Satisfaction du délai de réponse

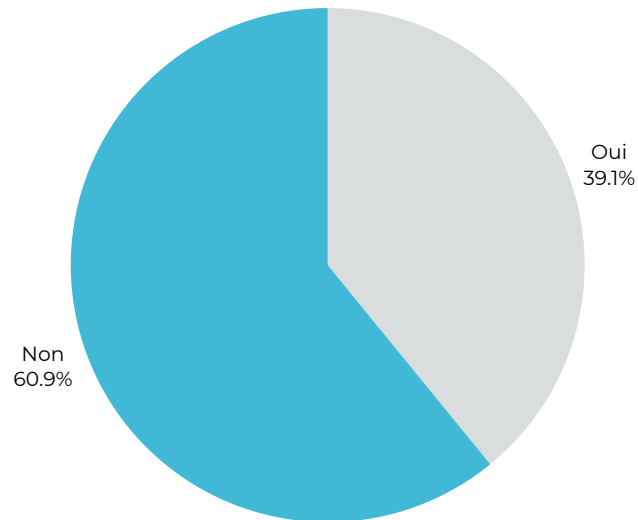




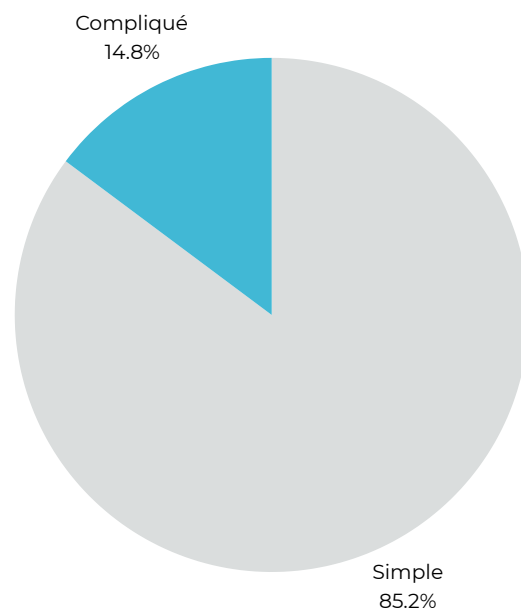
ENQUÊTE DE SATISFACTION

Accueil téléphonique

Taux des usagers ayant cherché des informations sur un autre support avant d'appeler



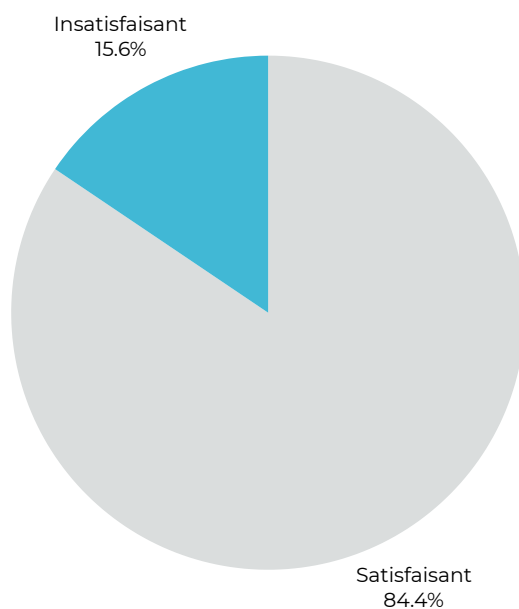
Facilité à trouver ces informations




NIVEAU DE SATISFACTION CONCERNANT L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

	Satisfait	Insatisfait
Courtoisie de l'agent d'accueil	85.5%	14.4%
Termes simples et compréhensibles	84%	15.9%
Réponse adaptée à la situation personnelle de l'utilisateur	82.6%	17.4%

Satisfaction du délai d'attente au téléphone





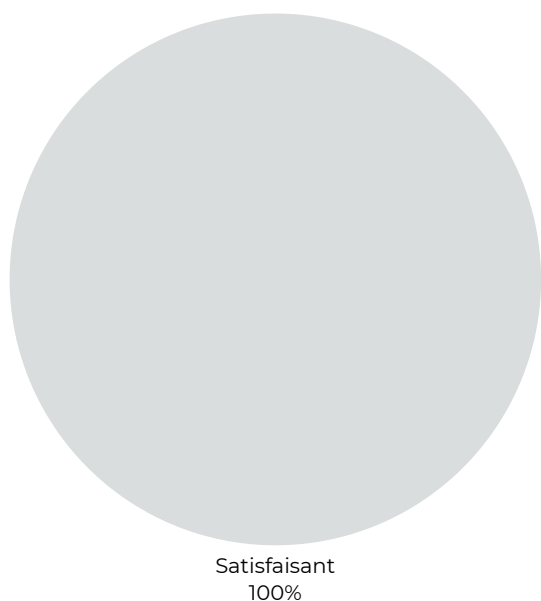
ENQUÊTE DE SATISFACTION

*Le bureau des migrations
et de l'intégration (BMI)*

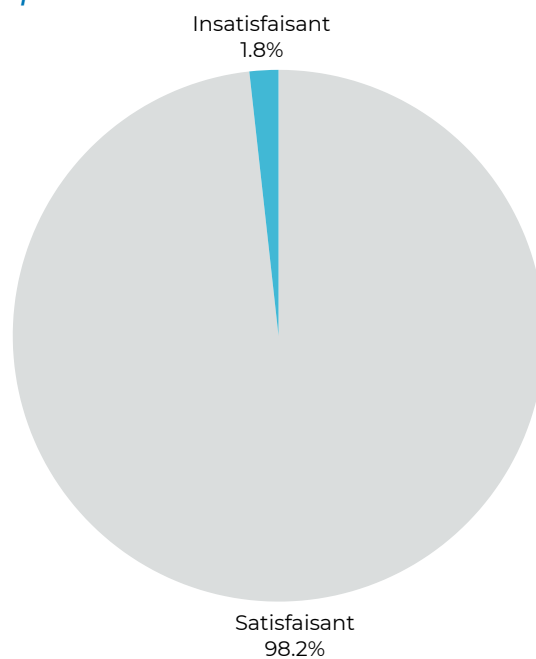
Qualité de l'accueil au BMI



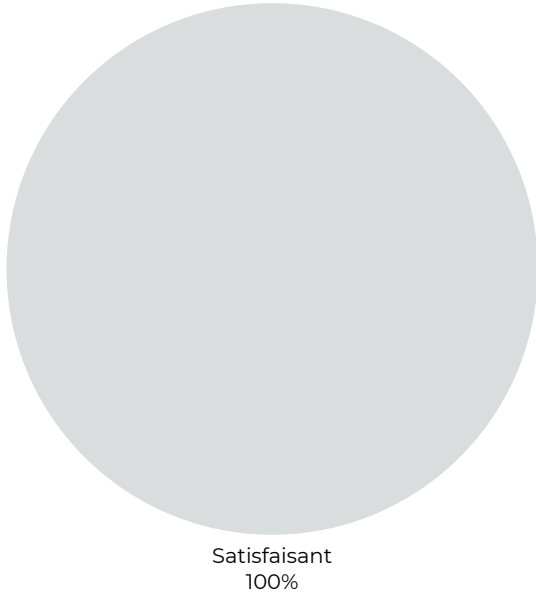
Qualité des renseignements



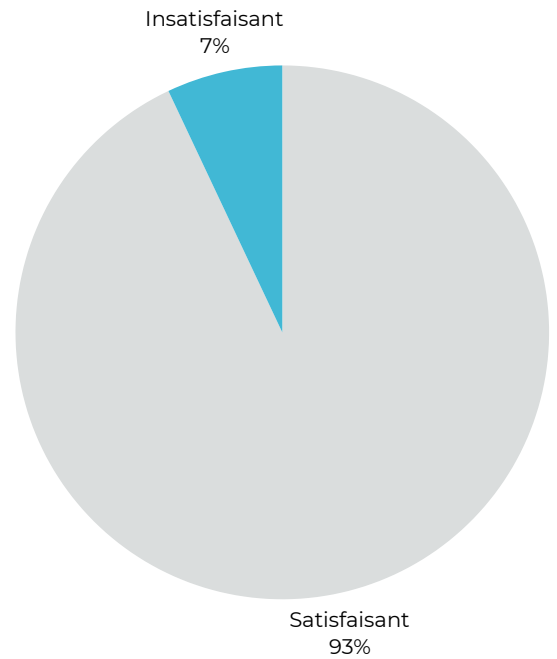
Respect de la confidentialité



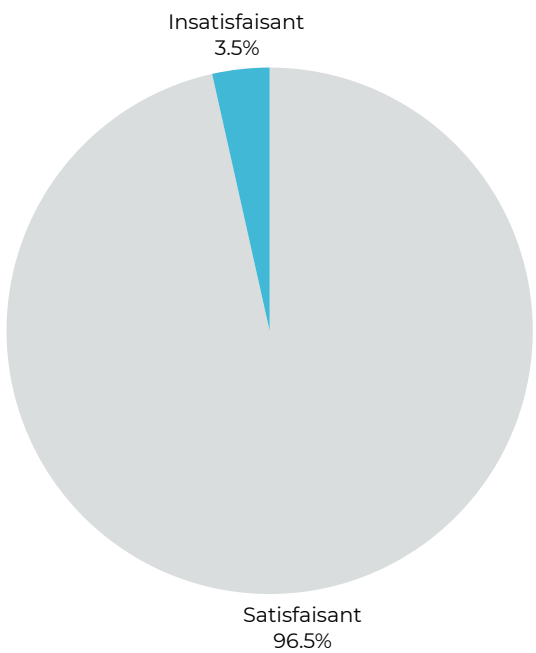
Compréhension du langage utilisé



Délais d'attente pour être reçu



Propreté des locaux





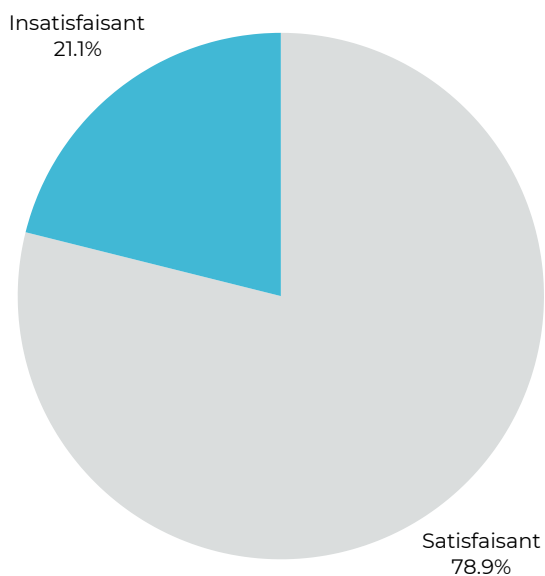
ENQUÊTE DE SATISFACTION

Site internet

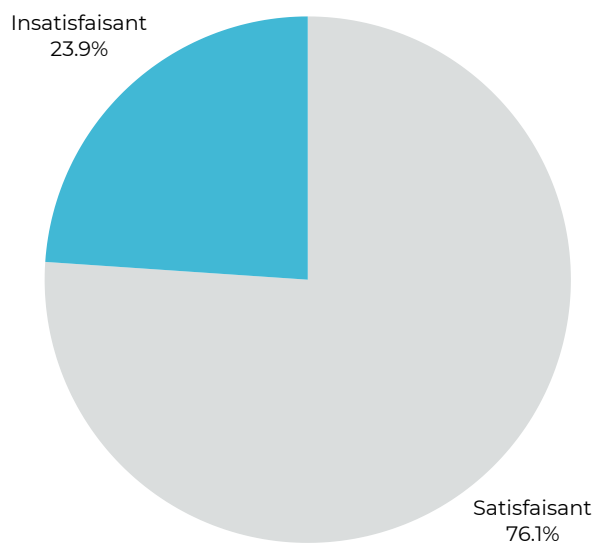


- 98.6 % DES USAGERS SONT DES PARTICULIERS
- 1.4% SONT DES PROFESSIONNELS

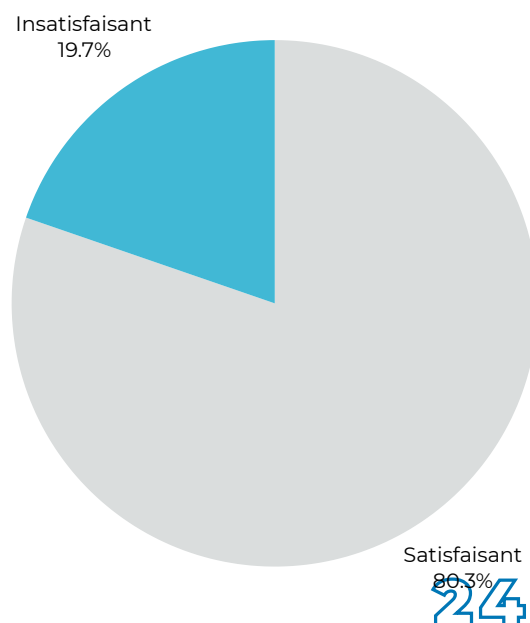
Le contenu répondait aux attentes des usagers



Facilité à trouver les informations

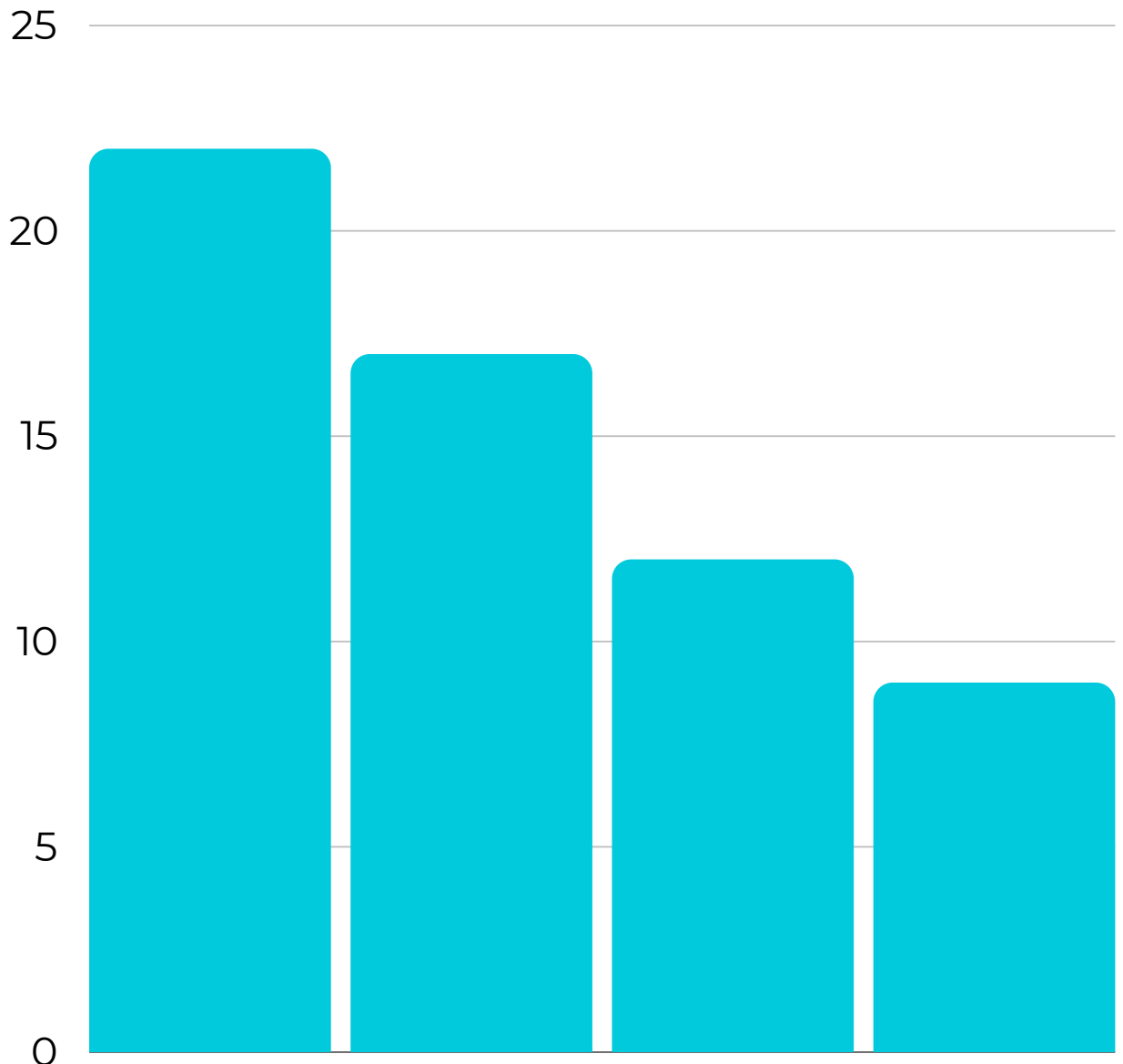


Informations claires et complètes



4 Rubriques IDE les plus visitées en nombre du 29 janvier au 23 février 2024

■ Série 1



Carte grise/permis de conduire

CNI/passeport

Horaires/accessibilité/PAN

Titre de séjour

Conclusion

Ressenti des usagers

	Satisfait	Insatisfait
<i>Satisfaction globale de la qualité des services rendus par la Préfecture du Cantal</i>	86.7%	13.3%
<i>Satisfaction des délais de traitement et de prise en charge de la demande/dossier</i>	84%	16%
<i>Facilité à entrer en contact avec la préfecture du Cantal</i>	84%	16%
<i>Simplicité à réaliser les démarches auprès de la préfecture du Cantal</i>	86.63%	13.3%
<i>Accueil bienveillant et respectueux</i>	86.7%	13.3%