

A votre écoute pour progresser

Résultats – Accueil physique Enquête de satisfaction PAN – mars 2022

Dans le cadre de la démarche qualité, la préfecture de la Côte-d'Or a réalisé une enquête de satisfaction auprès des usagers des 3 points d'accueil numérique (PAN) qui s'est déroulée du 6 décembre 2021 au 18 mars 2022 sur le site de la Cité administrative Dampierre.

Les 3 PAN sont répartis de la manière suivante :

- 2 PAN sont placés sous l'autorité de la direction des collectivités locales et des élections (DCLE / Bureau des élections et de la réglementation : ils sont compétents en matière de missions de proximité).

- 1 PAN E-MERAUDE, créé en novembre 2021 et placé sous l'autorité de la direction de l'immigration et de la nationalité (DIN) / Service de l'immigration et de l'intégration (SII), est compétent en matière de droit des étrangers.

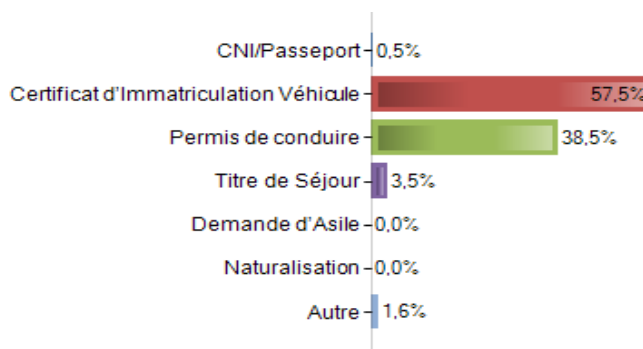
Le questionnaire a été conçu sur l'outil de sondage Sphinx, a ensuite été imprimé et distribué aux usagers. 374 usagers ont été sondés.

L'objectif de la démarche est d'améliorer constamment la qualité de l'accueil des usagers, en prenant en compte leurs avis, leurs suggestions et en mesurant leur satisfaction relative à l'accueil des PAN en préfecture.

Les résultats sont exprimés en pourcentage d'usagers parmi ceux ayant répondu aux questions.

Il est rappelé que la préfecture s'est engagée à mettre en place des actions correctives si le taux de satisfaction est inférieur à 80%.

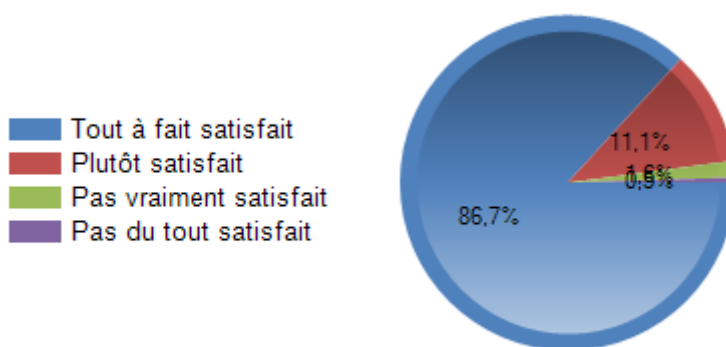
Comme stipulé plus haut, seuls les usagers des 3 PAN ont été sondés. Ils se répartissent de la manière suivante :



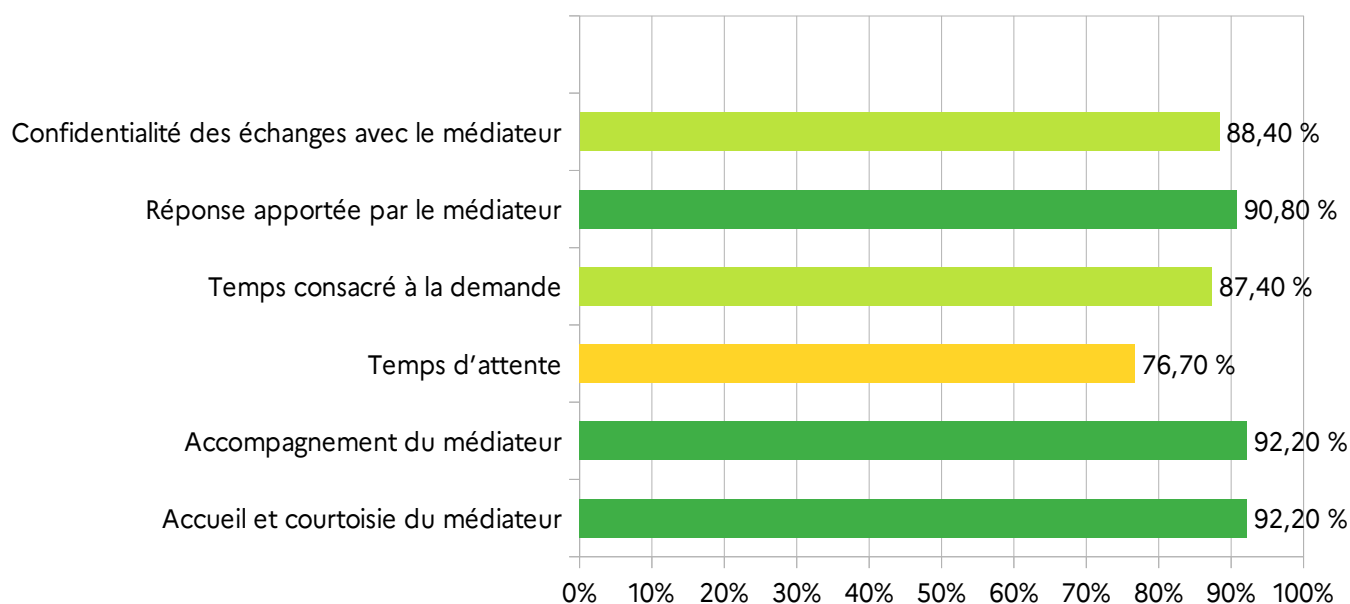
Compte-tenu de l'installation très récente du PAN E-MERAUDE, la plupart des usagers interrogés (96%) a effectué ses démarches dans les 2 PAN consacrés aux missions de proximité (Certificat d'immatriculation des véhicules et permis de conduire).

1 – L'accueil général des PAN

Le résultat de l'enquête sur l'accueil des 3 PAN de la préfecture à la cité Dampierre affiche un taux de satisfaction élevé : 97,8 % d'usagers accueillis sont tout à fait satisfaits (86,7 %) ou plutôt satisfaits (11,1 %).



2 – La satisfaction générale

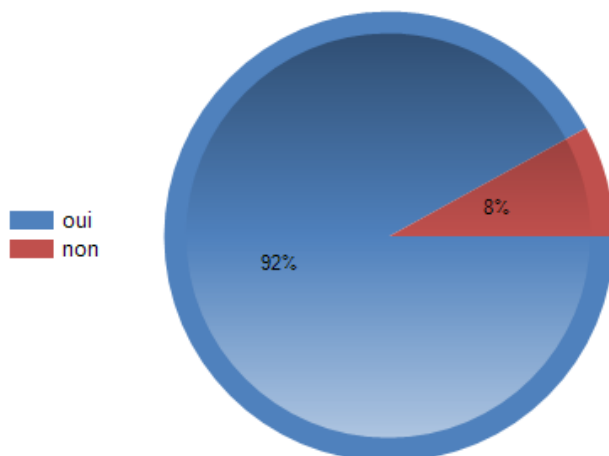


Le taux de satisfaction est supérieur à 90 % sur 3 items : accueil et courtoisie du médiateur (92,2 %), accompagnement du médiateur (92,2 %) et réponse apportée par le médiateur (90,8 %) ; et supérieur à 80 % sur 2 items : temps consacré à la demande (87,4 %) et confidentialité des échanges avec le médiateur (88,4 %).

Seul le taux de satisfaction relatif au temps d'attente est inférieur à la cible de 80 % : 76,7 %. Il apparaît toutefois que les usagers font une confusion sur le temps d'attente à l'extérieur de la cité administrative Dampierre, qui peut être long en raison des divers contrôles effectués à l'entrée par

les vigiles et le temps d'attente à l'intérieur de la cité vers les PAN qui est raisonnable. Notons également que le PAN E-MERAUDE ne reçoit que sur rendez-vous et limite ainsi au maximum le temps d'attente (la plage du jeudi après-midi de 14h30 à 16h est réservée aux usagers étrangers n'ayant pas accès à Internet ou ne maîtrisant pas l'outil numérique, afin que le médiateur numérique les accompagne pour la prise de rendez-vous en ligne).

3 – Réalisation des démarches aux PAN

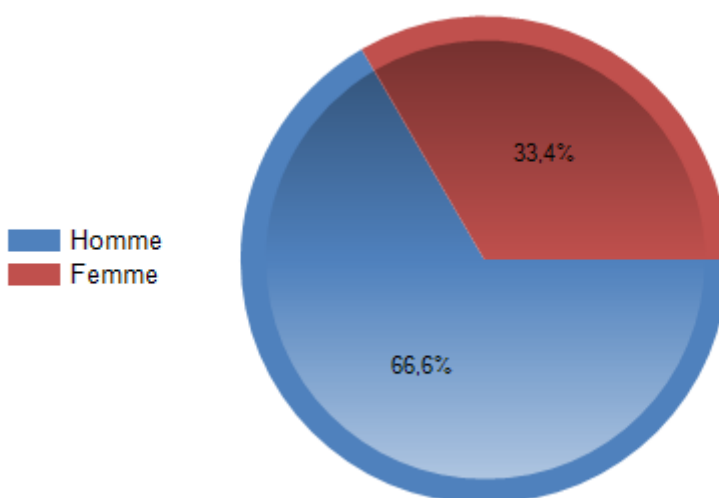


L'enquête montre que 92 % des usagers ont pu réaliser leurs démarches aux PAN.

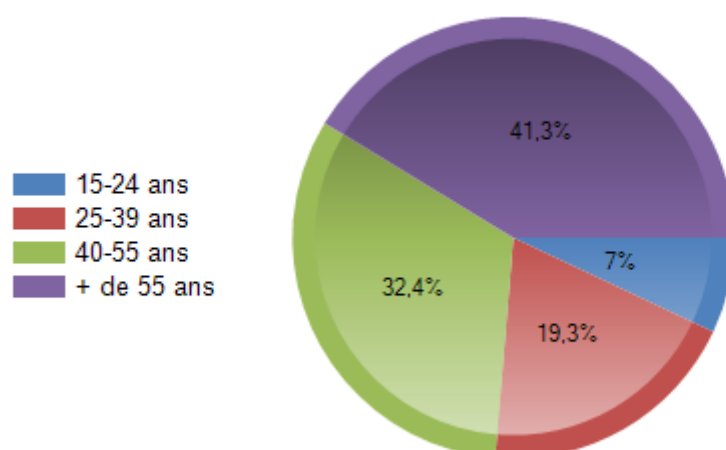
Pour les 8 % d'usagers (soit 28 usagers sur 374) n'ayant pas pu finaliser leurs démarches administratives, ils ont en revanche bien reçu les explications des médiateurs numériques pour comprendre la situation.

4 – Répartition des usagers sondés

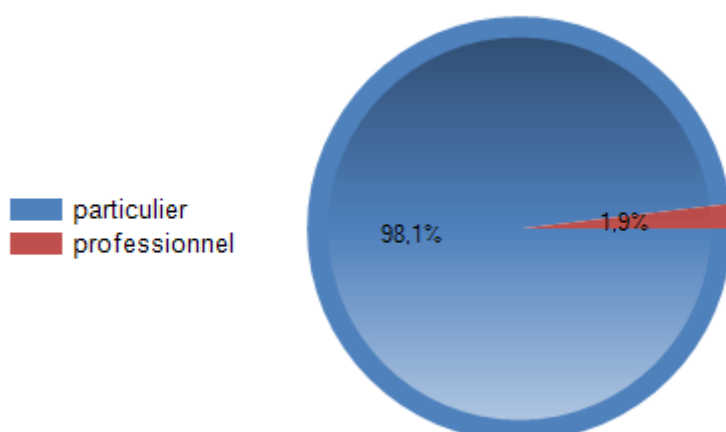
Par sexe :



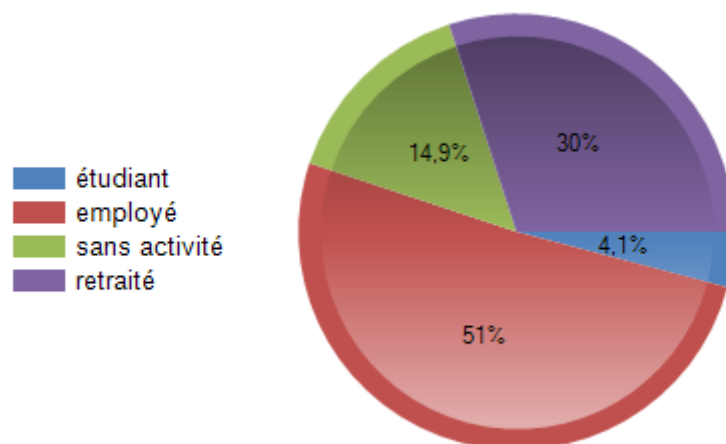
Par tranches d'âge :



Par statut ou profession :

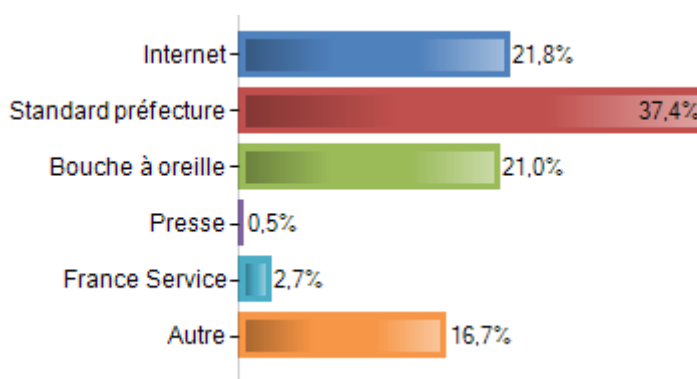


Plus précisément :



5 – Connaissance des PAN

Les usagers ont connu les PAN par le biais des moyens suivants :



6 – Commentaires des usagers

91 usagers ont laissé des commentaires.

Beaucoup de commentaires positifs ont été exprimés, les usagers sondés louant notamment l'accueil très aimable, courtois, disponible et bienveillant des agents des PAN et leur implication dans l'accompagnement pour faciliter les démarches administratives des usagers.

En revanche, les usagers pointent du doigt l'attente parfois longue à l'extérieur de la cité administrative Dampierre (due notamment à la crise sanitaire), sans lien avec les PAN, et le site internet de l'ANTS qui présente des fréquents dysfonctionnements sans lien avec l'accueil des PAN.

7 – Conclusions

Sur 374 usagers sondés, **97,8 % sont tout à fait ou plutôt satisfaits** de l'accueil qui leur a été réservé dans les 3 PAN de la préfecture de la Côte d'Or, soit un résultat supérieur à la cible de 80 %, ce qui traduit la qualité et l'implication des agents d'accueil et des services chargés de la gestion de ces PAN.

Le déploiement récent du 3ème PAN, le PAN E-MERAUDE, spécialement destiné aux usagers étrangers et ouvert en novembre 2021, devrait permettre un accueil plus individualisé pour répondre encore mieux aux attentes des usagers.