

Affaire suivie par : Sylvie Martiny
Tél : 03-87-34-89-82
E-mail : sylvie.martiny@moselle.gouv.fr

Metz, le 01/02/24

**SERVICES
PUBLICS**






RÉSULTATS ET ANALYSE DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES USAGERS 2023

Pièces jointes :

Formulaire enquête ;
Affiche avec QR code.

Légende :

-  Satisfaisant
-  Insatisfaisant
-  Point de vigilance

Contexte :

La préfecture de la Moselle est engagée depuis de nombreuses années dans une démarche d'amélioration continue de l'accueil de ses usagers. Plusieurs engagements de service du label **qualité qual-e-pref** et du programme **services publics +** imposent, une fois par an, la réalisation d'une enquête de satisfaction auprès des usagers accueillis en préfecture.

Cette enquête permet de mesurer leur niveau de satisfaction et de recueillir leurs suggestions afin d'identifier et de mettre en place des actions visant à améliorer la qualité des services.

Présentation de l'enquête :

Le questionnaire de l'enquête s'articulait autour de 4 rubriques :

- Typologie des usagers et motif du déplacement ;
- Satisfaction sur l'accès à l'information préalable au déplacement en préfecture ;
- Satisfaction sur l'accueil en préfecture ;
- Satisfaction générale.

Le **questionnaire dématérialisé** construit en interne a été proposé aux usagers via un QR code, à l'aide :

- d'affiches disposées dans la file d'attente et le hall d'accueil de la préfecture ;
- de coupons distribués par les agents de l'accueil aux usagers à la fin de leur entretien ;
- de coupons mis à la disposition des usagers près de l'urne des suggestions-réclamations du hall d'accueil ;
- des agents du PAN, en proposant aux usagers de compléter le questionnaire en ligne à l'issue de leur démarche ;
- d'un mailing transmis aux représentants des usagers présents au comité local des usagers (CLU) 2022.

Il a également été publié sur les supports de communication de la préfecture de la Moselle :

- le site internet des services de l'État en Moselle ;
- la page Facebook et le compte Twitter du préfet de la Moselle.

Pour répondre pleinement aux engagements des démarches qualité une communication à destination des agents a été faite sur l'intranet de la préfecture.

L'enquête anonyme et dématérialisée a été réalisée du lundi 6 novembre au vendredi 8 décembre 2023. Elle a été proposée en plus de l'anglais, en ukrainien et albanais.

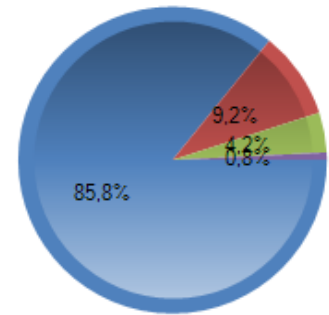
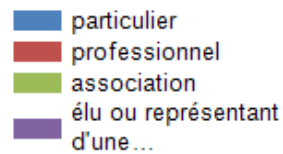
En 2023, 120 usagers ont répondu au questionnaire dans son intégralité contre 161 en 2022.

Pour cette analyse comme en 2022, la part des usagers satisfaits correspond à l'addition des personnes tout à fait satisfaites et plutôt satisfaites, et les usagers insatisfaits à la somme des pas vraiment satisfaits et pas du tout satisfaits.

1 – Typologie des usagers

1.1 Le profil

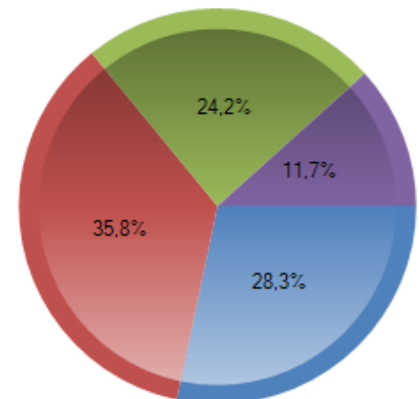
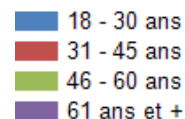
	% Obs.
particulier	85,8%
professionnel	9,2%
association	4,2%
élu ou représentant d'une collectivité territoriale	0,8%



85,8 % des usagers ayant participé à l'enquête sont des particuliers. Ils étaient 94,4 % en 2022.

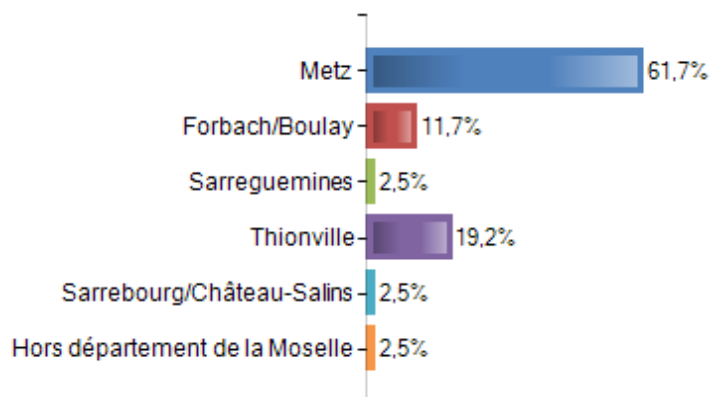
1.2 L'âge

	% Obs.
18 - 30 ans	28,3%
31 - 45 ans	35,8%
46 - 60 ans	24,2%
61 ans et +	11,7%
Total	100%



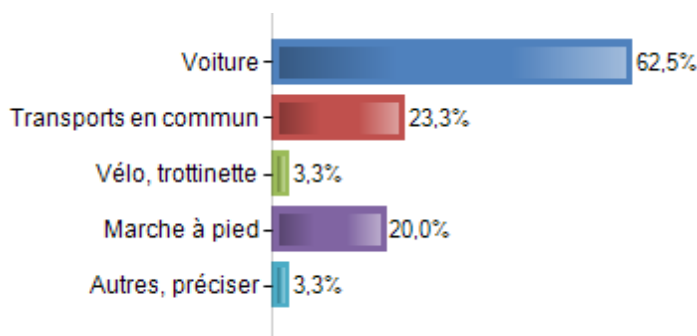
La majorité des usagers sont de la tranche d'âge 18-45 ans (64,1 %) Les + de 45 ans représentent 35,9 % des usagers dont 11,7 % ont plus de 60 ans.

1.3 L'origine



La grande majorité des usagers sont originaires de l'arrondissement de Metz (61,7 %). On notera que 19,2 % des usagers viennent de l'arrondissement de Thionville. Ils étaient 8,7 % en 2022. 2,5 % des usagers qui ont fait le déplacement à la préfecture de la Moselle viennent d'un autre département contre 1,2 % en 2022.

1.4 Le mode de transport utilisé



62,5 % des usagers ont utilisé leur voiture pour effectuer le trajet. On note que les personnes qui ont utilisé les transports en commun, ont souvent combiné avec la marche à pied.

2 – Vos démarches

2.1 Les motifs de déplacement des usagers à la préfecture

Motifs de déplacement des usagers à la préfecture	2023	2022
avoir accès au Point d'Accueil Numérique	11,7%	23,6%
effectuer une démarche auprès du service étranger	42,5%	40,4%
effectuer une démarche liée à une suspension ou annulation du permis de conduire	1,7%	3,1%
se présenter à une visite médicale liée au droit de conduire	1,7%	6,2%
obtenir un renseignement d'ordre général auprès de l'accueil	27,5%	20,5%

motifs les plus cités

Les principaux motifs de déplacement des usagers répondants restent, comme en 2022 et 2021, les démarches liées au droit des étrangers avec une augmentation de la fréquentation par rapport à 2022 (42,5 % en 2023, 40,4 % en 2022, 33,9 % en 2021).

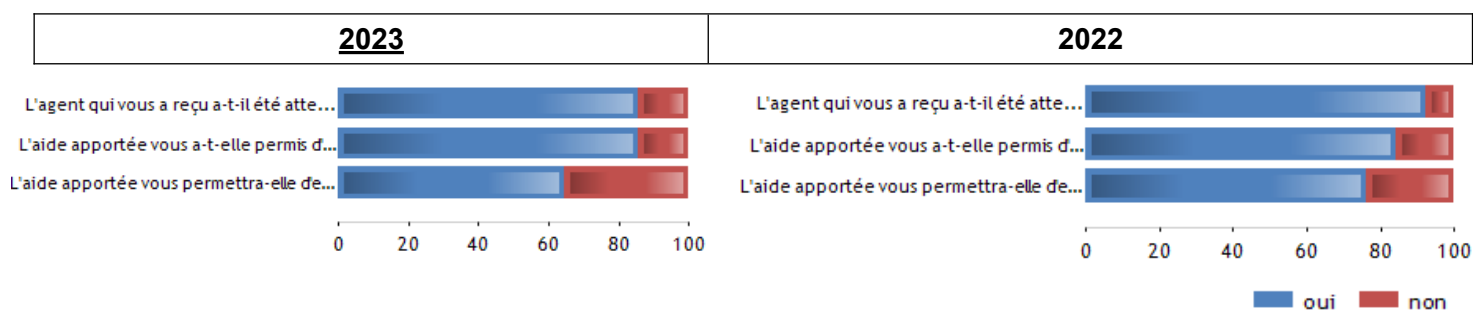
On constate une baisse de la fréquentation liée aux droits à conduire.

▲ La fréquentation du point accueil numérique diminue avec 11,7 % contre 23,6 % en 2022 et 27,5 % en 2021.

En 2023 avec 27,5 %, on notera une augmentation d'usagers souhaitant un renseignement d'ordre général auprès de l'accueil. Ils étaient 20,5 % en 2022 et 21,6 % en 2021.

2.2 Satisfaction concernant votre accueil au point numérique

Satisfaction de l'accueil au PAN	Oui		Non	
	2023	2022	2023	2022
L'agent qui vous a reçu a-t-il été attentif à votre demande ? ▲	85,7 % 📉🚫	92,10 %	14,3 %	7,90 %
L'aide apportée vous a-t-elle permis d'effectuer votre démarche en ligne ?	85,7 % 📈😊	84,20 %	14,3 %	15,80 %
L'aide apportée vous permettra-t-elle d'effectuer seul, la démarche en ligne, une prochaine fois ? ▲	64,3 % 📉🚫	76,30 %	35,5 %	23,70 %

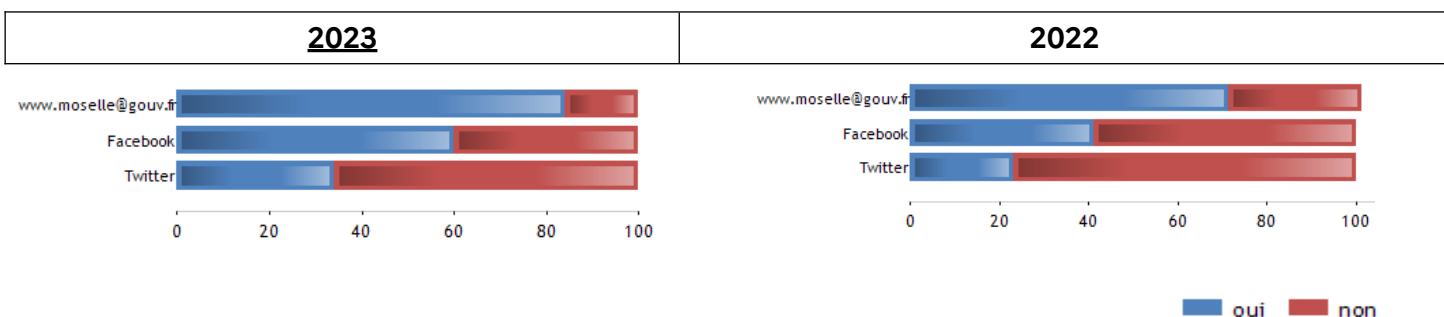


Les usagers qui ont souhaité se faire aider pour une téléprocédure sont satisfaits à 85,7 % de l'attention apportée à leur demande par les agents du PAN. Malgré une baisse par rapport en 2022 (84,20 %), le taux obtenu reste satisfaisant.

▲ Il convient de relever que les usagers se sentent moins aptes à refaire les démarches de façon autonome.

3 – L'internet de l'État et les réseaux sociaux

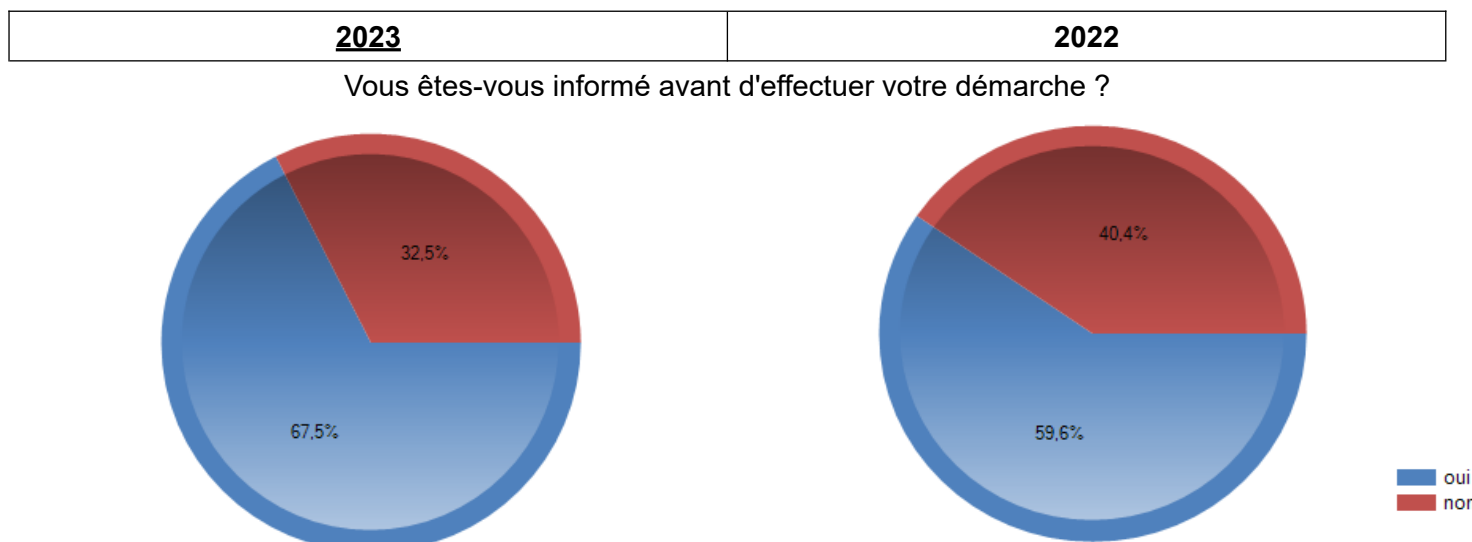
Connaissez-vous le site internet de la préfecture de Moselle et les comptes Facebook et Twitter du Préfet de la Moselle ?	Oui		Non	
	2023	2022	2023	2022
www.moselle.gouv.fr	84,2 % 📈😊	71 %	15,80 %	29 %
Facebook	60 % 📈😊	41 %	40 %	59 %
Twitter	34 % 📈😊	23 %	65,8 %	77 %



La connaissance par les usagers de l'existence du site internet de la préfecture de la Moselle et des comptes sur les réseaux sociaux attachés au préfet de la Moselle est en nette augmentation. Les résultats de 2022 indiquaient une réelle méconnaissance des comptes Préfet de Moselle sur Facebook et Twitter. Quant au site internet www.moselle.gouv.fr, il suscite de plus en plus d'intérêt de la part des usagers.

4 – Satisfaction sur l'accès à l'information préalablement au déplacement en préfecture

4.1 La prise d'informations préalables



En 2023, 67,5 % des usagers interrogés ont pris des renseignements par téléphone ou par internet avant de se déplacer contre 59,3 % en 2022. 32,5 % des usagers effectuent le déplacement sans se renseigner préalablement.

Plus précisément la prise d'information au préalable s'est faite par :	2023	2022	2021
• Téléphone	32,1 % ↓	39,60 %	32,70 %
• Internet	71,6 % ↑ 😊	60,40 %	49,10 %

On constate que la prise d'informations, en amont d'une démarche à effectuer en préfecture se fait de plus en plus sur internet.

- Par téléphone

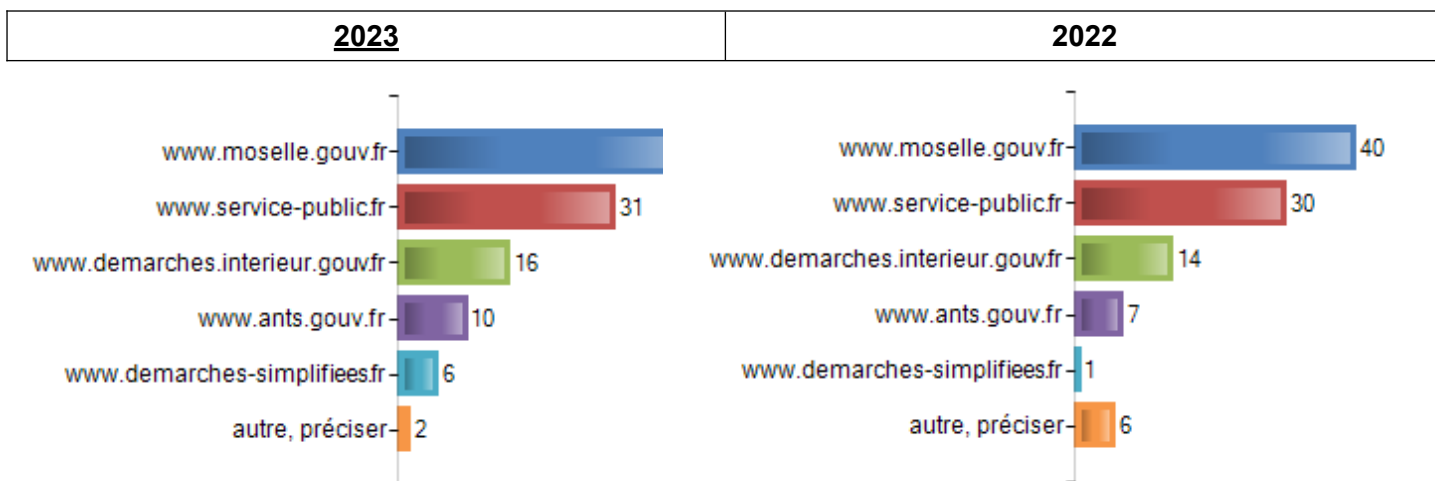
Sur les 26 personnes ayant demandé des renseignements préalablement par téléphone, 24 ont contacté le serveur vocal interactif (SVI)/ standard (03-87-34-87-34), 2 ont contacté le 3400 (ANTS) et 3 ont contacté le 3939 (Allô service public). Résultat semblable à 2022.

Points de contact téléphonique	2023	2022
le 03 87 37 87 34 (Standard + SVI serveur vocal interactif de la préfecture de la Moselle)	92,3% ↗	86,8%
le 3400 (ANTS)	7,7%	15,8%
le 3939 (Allô service public)	11,5%	10,5%

Les usagers qui privilégient le téléphone pour demander des informations avant un déplacement à la préfecture appellent en priorité le standard. 95,8 % ont souhaité parler à un agent du standard après avoir écouté le serveur vocal interactif (SVI). Ils étaient 90,9 % en 2022 et 87,5 % en 2021).

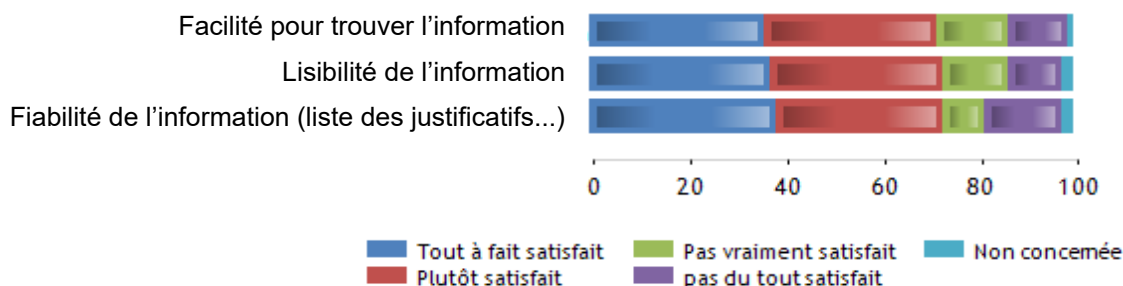
- Par internet

Sur les 58 personnes ayant recherché des renseignements préalablement sur internet, 42 ont consulté le site de la préfecture de la Moselle, 31 personnes ont consulté le site service-public.fr et 16 ont consulté le site du ministère de l'intérieur dédié aux démarches. Résultat semblable à 2022.



Comme en 2022, le site le plus consulté est celui de la préfecture de Moselle : www.moselle.gouv.fr, suivi du site officiel de l'administration française : www.service-public.fr et du site du ministère de l'Intérieur : <https://www.demarches.interieur.gouv.fr>

4.2 Satisfaction concernant les recherches en amont (tous canaux confondus)



- Facilité pour retrouver l'information ↗ satisfaction en hausse entre 2023 et 2022

71,6 % des usagers sont **satisfaits** (répartis équitablement entre les usagers très satisfaits et ceux satisfaits). *64,6 % en 2022*

27,1 % des usagers sont **insatisfaits** (14,8 % pas vraiment satisfaits et 12,3 % pas du tout satisfaits). *33,4 % en 2022*

1,2 % des usagers ne se sont pas prononcé.

- Lisibilité de l'information ↗ satisfaction en hausse entre 2023 et 2022

72,8 % des usagers sont **satisfaits** (37 % sont très satisfaits et 35,8 % satisfaits). *65,7 % en 2022*

24,7 % des usagers sont **insatisfaits** (13,6 % pas vraiment satisfaits et 11,1 % pas du tout satisfaits). *32,5 % en 2022*

2,5 % des usagers ne se sont pas prononcé.

- Fiabilité de l'information (liste des justificatifs...) ↗ satisfaction en hausse entre 2023 et 2022

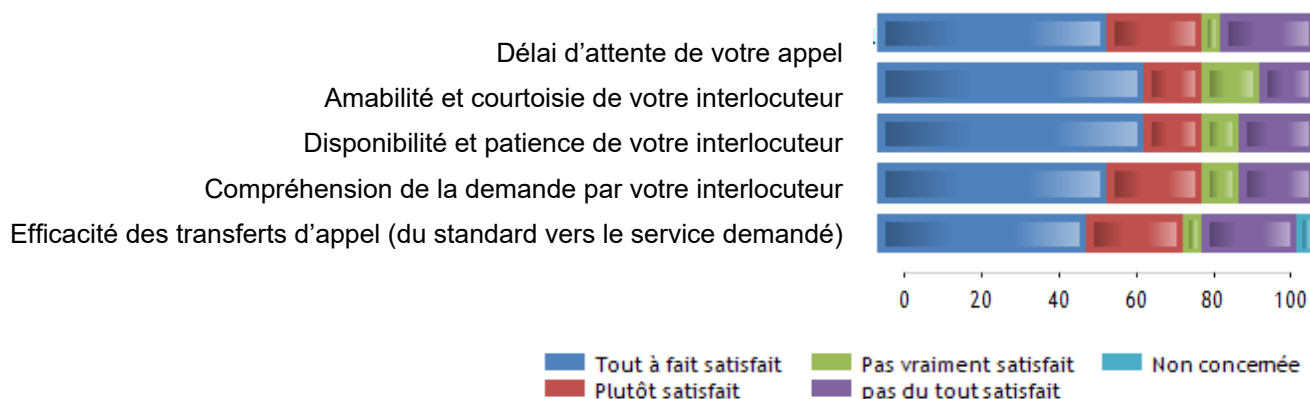
72,9 % des usagers sont **satisfaits** (38,3 % sont très satisfaits et 34,6 % satisfaits). *67,7 % en 2022*

24,6 % des usagers sont **insatisfaits** (8,6 % pas vraiment satisfaits et 16 % pas du tout satisfaits). *30,2 % en 2022*

2,5 % des usagers ne se sont pas prononcé.

Les usagers ayant fait des recherches, en amont du déplacement en préfecture, sont satisfaits de l'information trouvée à 72,4 % contre 66 % en 2022 et 55,6 % en 2021.

4.3 Satisfaction concernant l'accueil téléphonique



- Délai d'attente de votre appel → satisfaction stable entre 2023 et 2022

73,9 % des usagers sont **satisfaits** (52,2 % sont très satisfaits et 21,7 % sont satisfaits). *73,3 % en 2022*

26 % des usagers sont **insatisfaits** (4,3 % pas vraiment satisfaits et 21,7 % pas du tout satisfaits). *26,7 % en 2022*

- ▲ Amabilité et courtoisie de votre interlocuteur ↘ satisfaction en baisse entre 2023 et 2022

73,9 % des usagers sont **satisfaits** (60,9 % sont très satisfaits et 13 % sont satisfaits). *83,3 % en 2022*
26 % des usagers sont **insatisfaits** (13 % pas vraiment satisfaits et 13 % pas du tout satisfaits). *16,7 % en 2022*

- **▲ Disponibilité et patience de votre interlocuteur** 📉 satisfaction en baisse entre 2023 et 2022

73,9 % des usagers sont **satisfaits** (60,9 % sont très satisfaits et 13 % sont satisfaits). *83,3 % en 2022*
26,1 % des usagers sont **insatisfaits** (8,7 % pas vraiment satisfaits et 17,4 % pas du tout satisfaits). *25 % en 2022*

- **▲ Compréhension de la demande par votre interlocuteur** 📉 satisfaction en baisse entre 2023 et 2022

73,9 % des usagers sont **satisfaits** (52,2 % sont très satisfaits et 21,7 % sont satisfaits). *80 % en 2022*
26,1 % des usagers sont **insatisfaits** (8,7 % pas vraiment satisfaits et 17,4 % pas du tout satisfaits). *20 % en 2022*

- **▲ Efficacité des transferts d'appel (du standard vers le service demandé)** 📉 satisfaction en baisse entre 2023 et 2022

69,5 % des usagers sont **satisfaits** (47,8 % très satisfait et 21,7 % satisfait). *80 % en 2022*
26 % des usagers sont **insatisfaits** (4,3 % pas vraiment satisfaits et 21,7 % pas du tout satisfaits). *25 % en 2022*

4,3 % usagers ont répondu « non concerné » sur cet item.

⊗ On note une dégradation de la qualité ressentie de l'accueil téléphonique en 2023 par rapport à 2022.
 ▲ 4 points de vigilance perfectibles sont à considérer :

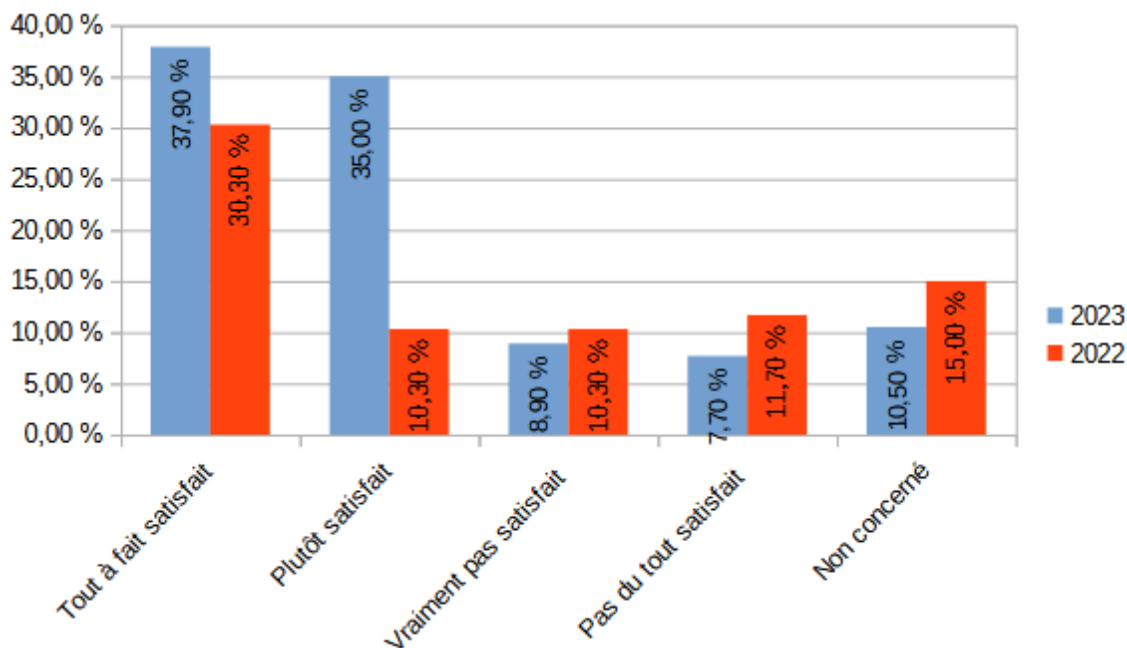
- l'amabilité et la courtoisie de votre interlocuteur ;
- la disponibilité et patience de votre interlocuteur ;
- la compréhension de la demande par votre interlocuteur ;
- l'efficacité des transferts d'appel.

5 – Satisfaction sur l'accueil lors de votre venue en préfecture

5.1 Satisfaction concernant l'accessibilité et l'accueil dans nos locaux

	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Pas vraiment satisfait	pas du tout satisfait	Non concerné
	% Obs.	% Obs.	% Obs.	% Obs.	% Obs.
Facilité pour trouver la Préfecture (si...	48,3%	35%	7,5%	5,8%	3,3%
Facilité pour accéder aux locaux (stati...	35%	29,2%	19,2%	10%	6,7%
Facilité à vous orienter dans les locau...	33,3%	37,5%	15,8%	6,7%	6,7%
Facilité pour trouver les horaires d'ac...	38,3%	40,8%	5,8%	11,7%	3,3%
Confort et éclairage des espaces d'accu...	39,2%	40%	6,7%	10%	4,2%
Propreté de l'espace	42,5%	45%	5%	3,3%	4,2%
Services mis à disposition (photomaton,...	32,5%	35,8%	5,8%	9,2%	16,7%
Accessibilité pour les personnes à mobi...	34,2%	16,7%	5%	5%	39,2%
■ 2023 Total	37,9%	35%	8,9%	7,7%	10,5%
■ 2022 Total	32,7%	30,3%	10,3%	11,7%	15%

10,5 % usagers ont répondu « non concerné » sur l'ensemble des items concernant l'accessibilité et l'accueil dans nos locaux.



Les thématiques sur lesquelles les usagers sont les plus satisfaits sont :

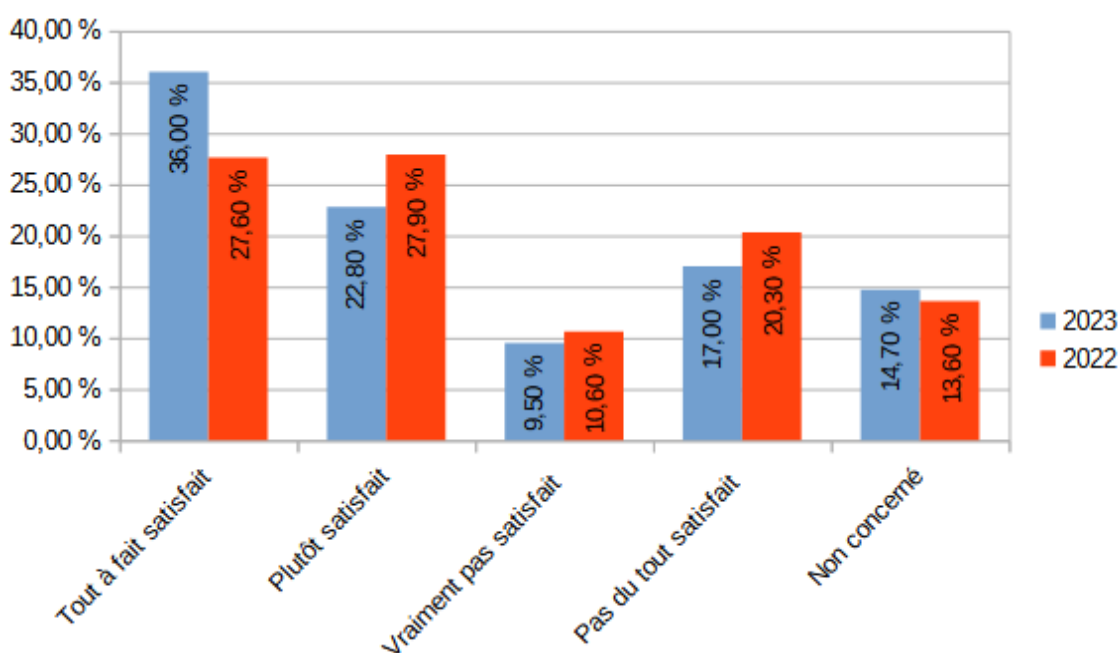
2023	2022	2021
1. la propreté de l'espace 2. les facilités pour trouver la préfecture (signalétique extérieure) 3. confort et l'éclairage des espaces d'accueil 4. les facilités pour trouver les horaires d'accueil 5. les facilités pour s'orienter dans les locaux (signalétiques intérieure)	1. la propreté de l'espace 2. les facilités pour trouver la préfecture (signalétique extérieure) 3. les facilités pour trouver les horaires d'accueil 4. les facilités à vous orienter dans nos locaux (signalétique intérieure) 5. le confort et l'éclairage des espaces d'accueil	1. les facilités pour trouver la préfecture (signalétique extérieure) 2. les facilités pour s'orienter dans les locaux (signalétiques intérieure) 3. les facilités pour trouver les horaires d'accueil 4. le confort et l'éclairage des espaces d'accueil 5. la propreté de l'espace

Globalement, les usagers apprécient l'accessibilité et l'accueil de nos locaux. 72,9 % des usagers sont satisfaits (37,5 % sont très satisfaits et 35 % sont satisfaits). Ils étaient 63 % en 2022.

Des difficultés sont signalées en termes de facilité d'accès (stationnement - 29 % insatisfaits) et de facilité d'orientation dans les locaux (22 % insatisfaits).

5.2 Satisfaction concernant la prise en charge des usagers par les agents de la préfecture

	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Pas vraiment satisfait	pas du tout satisfait	Non concerné
	% Obs.	% Obs.	% Obs.	% Obs.	% Obs.
La prise en compte de votre demande	36,7%	21,7%	11,7%	26,7%	3,3%
Les délais d'attente au guichet / Respe...	34,2%	19,2%	11,7%	28,3%	6,7%
La courtoisie et l'amabilité de votre i...	40%	23,3%	10,8%	20,8%	5%
Langage compréhensible (langage simple ...	40,8%	37,5%	5,8%	9,2%	6,7%
La confidentialité de l'entretien	37,5%	33,3%	10%	10%	9,2%
La réactivité de l'agent	37,5%	24,2%	11,7%	22,5%	4,2%
L'assistance aux personnes à mobilité r...	30%	12,5%	5%	10%	42,5%
La prise en compte de vos autres diffic...	31,7%	10,8%	9,2%	8,3%	40%
■ 2023 Total	36%	22,8%	9,5%	17%	14,7%
■ 2022 Total	27,6%	27,9%	10,6%	20,3%	13,6%



14,7 % usagers ont répondu « non concerné » sur l'ensemble des items concernant l'accessibilité et l'accueil dans nos locaux la prise en charge des usagers par les agents de la préfecture.

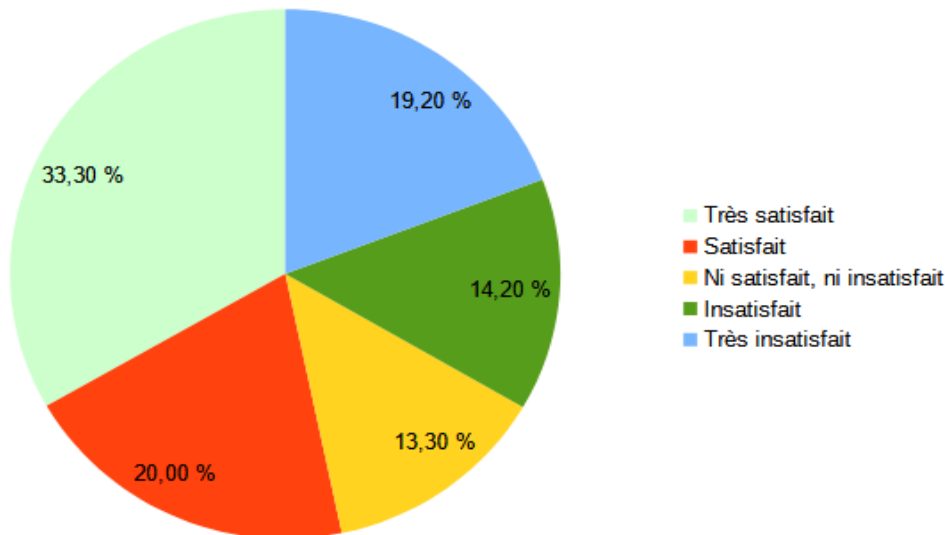
Les thématiques sur lesquelles les usagers sont les plus satisfaits sont :

2023	2022	2021
<p>1. le langage compréhensible utilisé (langage simple écrit / parlé)</p> <p>2. la confidentialité de l'entretien</p> <p>3. la courtoisie et l'amabilité de l'interlocuteur</p> <p>3. la réactivité de l'agent</p> <p>4. la prise en compte de la demande</p>	<p>1. le langage compréhensible utilisé (langage simple écrit / parlé)</p> <p>2. la confidentialité de l'entretien</p> <p>3. la courtoisie et l'amabilité de l'interlocuteur</p> <p>3. la réactivité de l'agent</p> <p>3. la prise en compte de la demande</p>	<p>1. le langage compréhensible utilisé (langage simple écrit / parlé)</p> <p>2. la confidentialité de l'entretien</p> <p>3. la courtoisie et l'amabilité de l'interlocuteur</p> <p>4. la prise en compte de la demande</p> <p>4. la réactivité de le l'agent</p>

Sur l'ensemble des thématiques concernant la prise en charge des usagers par les agents de la préfecture, 58,8% des usagers sont satisfaits (36 % sont très satisfaits et 22,8 % sont satisfaits). Ils étaient 55,5 % en 2022

- ▲ Malgré une légère amélioration, 3 points de vigilance sont à considérer :
- la prise en compte de la demande avec 38 % d'insatisfaits
 - les délais d'attente au guichet avec 40 % d'insatisfaits
 - la réactivité de l'agent avec 34 % d'insatisfaits

6 – Niveau de satisfaction global des usagers ayant répondu à l'enquête annuelle de satisfaction



Echelle de valeurs	Résultat 2023
Très satisfait	33,3 %
Satisfait	20 %
Ni satisfait, ni insatisfait	13,3 %
Insatisfait	14,2 %
Très insatisfait	19,2 %

😊 On constate une augmentation de la satisfaction des usagers concernant les conditions d'accueil en préfecture. 53,3 % des usagers sont satisfaits des conditions d'accueil en préfecture pour réaliser leurs démarches (33,3 % sont très satisfaits et 20 % sont satisfaits). En 2022, ils étaient 40 %.

33,4 % des usagers sont quant à eux insatisfaits de l'accueil fourni (14,2 % sont insatisfaits et 19,2 % sont très insatisfaits). En 2022, ils étaient 60 %.

13,30 % des usagers estiment être ni satisfaits, ni insatisfaits en 2023.

Conclusion :

➤ **Ce qu'il faut en retenir :**

En 2023, l'usager qui a souhaité faire une démarche à la préfecture de la Moselle est principalement un particulier, âgé entre 31 et 45 ans, habitant l'arrondissement de Metz et se déplaçant en voiture.

Le motif de son déplacement est lié à 42,5 % à une démarche concernant le droit des étrangers et à 27,5 % à l'obtention d'un renseignement d'ordre général à l'accueil général de la préfecture. Avant de se déplacer, il s'est informé sur internet, principalement sur www.moselle.gouv.fr.

😊 Aspects satisfaisants à la lecture des réponses à l'enquête des usagers :

Les recherches d'information faites en amont d'une démarche sont jugées accessibles, lisibles, fiables;

Une meilleure connaissance de l'internet de l'Etat et des réseaux sociaux

L'aide apportée par les agents du PAN a permis la réalisation des démarches en ligne ;

La satisfaction de l'accessibilité et l'accueil de nos locaux est en hausse par rapport à 2022 ;

Satisfaction globale en hausse (53,3 % en 2023 contre 40 % en 2022)

😞 Aspects d'insatisfaction à la lecture des réponses à l'enquête des usagers :

Un tiers des usagers se déplace sans avoir pris de renseignement au préalable ;

Baisse de l'attention des agents du PAN vis à vis des demandes d'usager ;

Les personnes ayant effectué une démarche au PAN ne semblent pas être en mesure de refaire la démarche seule ;

Baisse de la satisfaction concernant l'accueil téléphonique (l'amabilité, la courtoisie, la disponibilité et patience, la compréhension de la demande) ;

Baisse de l'efficacité des transferts d'appel;

Des difficultés signalées en termes de facilité d'accès (stationnement) et d'orientation dans les locaux

Délais d'attente au guichet avec un taux de satisfaction insuffisant (53,4 %), malgré une amélioration par rapport à 2022 (47,2 %)

▲ Points de vigilance perfectibles :

- Communication externe sur nos canaux d'information ;
- PAN : l'attention apportée à l'usager et la pédagogie des agents ;
- Standard : le savoir être et le savoir faire des agents ;
- Prise en charge des usagers par les agents
- Service refusant la prise en charge d'appels téléphoniques.

➤ **Ensuite :**

Le résultat de l'enquête de satisfaction reflète une tendance qui permet de dégager des points forts et des points perfectibles. L'usager répond à l'enquête à un instant T selon sa perception du service rendu par les services de la préfecture à un moment précis de son parcours individuel.

Ce bilan fera l'objet d'une séance de travail avec les correspondants qualité de la préfecture afin de mettre en exergue des axes d'améliorations avec des actions atteignables localement en gardant comme fil conducteur les engagements des démarches qualité (qual-e-pref/quali-ATE et Services Publics + suivies à la préfecture de la Moselle).

Il en résultera un plan d'action qui sera transmis au secrétaire général de la préfecture pour avis et validation.