



PRÉFET DE L'ORNE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Affaire suivie par :
Mme Laurence MOULIN
pref-qualite@orne.gouv.fr

Tel : 02 33 80 60 05

Secrétariat général
Mission Performance

Alençon, le 21/11/2022

ENQUÊTE DE SATISFACTION DES USAGERS DU BUREAU DE L'INTÉGRATION ET DE L'IMMIGRATION - 2022 - SYNTHÈSE

L'enquête s'est déroulée au Bureau de l'Intégration et de l'Immigration du 10 octobre au 10 novembre 2022. 64 personnes ont pu être interrogées.

Double objectif :

- Mieux connaître le flux d'usagers reçus afin d'adapter nos conditions d'accueil.
- Appréhender la qualité de service rendu en mesurant la satisfaction des usagers.

I - Le périmètre

Le questionnaire était composé de 36 questions qui portaient sur 4 grands thèmes :

1. L'accès à l'information,
2. L'accueil téléphonique,
3. L'accueil physique,
4. Le site internet et la prise de rendez-vous en ligne

II - Contexte

Depuis la crise COVID 19, l'accueil au Bureau de l'Intégration et de l'Immigration s'effectue sur rendez-vous à prendre sur le site internet des services de l'État dans l'Orne : www.orne.gouv.fr.

Et depuis 2021, au niveau national, les demandes relatives aux titres destinés aux étrangers sont progressivement dématérialisées sur le site de l'ANEF : <https://administration-etrangers-en-france.interieur.gouv.fr>.

L'enquête a donc été réalisée dans ce contexte de modification des modalités d'accueil.

III – Les modalités de recueil :

L'enquête s'est déroulée dans l'espace d'accueil du bureau de l'intégration et de l'immigration (au 54 rue Saint Blaise), sur la base :

- d'un questionnaire en format numérique, disponible sur tablette, nécessitant la présence physique d'un agent (service civique) allant à la rencontre des usagers et disponible également sur le site internet des services de l'État, dont le lien a été relayé via les adresses courriels des agents du BII.
- de questionnaires sous format papier distribués par les agents de guichet, c'est cette dernière option qui a conduit le plus de retours.

Le questionnaire était disponible en version française et anglaise afin de diminuer la barrière de la langue.

IV – Les résultats de l'enquête

a) Qui sont les usagers interrogés ?

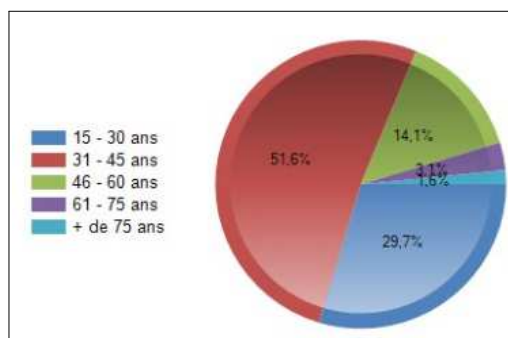
➤ **Sexe** : Le panel interrogé est composé à 57,8 % d'hommes et 42,2 % de femmes.

➤ **Situation** :

	Effectifs 2022	%
Salarié	20	31,2 %
Étudiant	7	10,9 %
Conjoint de français	13	20,3 %
Parent d'enfant français	3	4,7 %
Représentant d'une association	5	7,8 %
Autre	16 (2 réfugiés, 1 stagiaire, 1 sans emploi, 12 non précisés)	25,00 %
Total	64	100 %

➤ **Tranche d'âge** :

81,3 % des sondés ont moins de 45 ans.



> **Nationalité** :

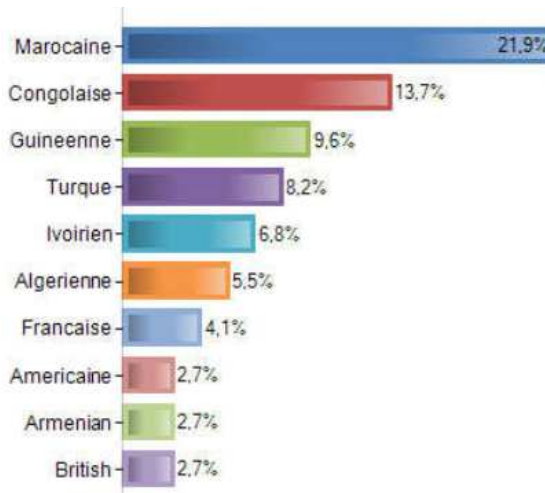
On observe une diversité plus importante des nationalités représentées dans le panel sondé, comparativement à l'enquête de 2021.

18,8 % des personnes interrogées sont de nationalité française (4 représentants d'association ou conjoint / famille d'étranger).

2022

Nationalité	Effectif	%
Française	12	18,8 %
Tunisienne	8	12,5 %
Turque	4	6,3 %
Gabonaise	3	4,7 %
Marocaine	3	4,7 %
Algérienne	2	3,1 %
Anglaise	2	3,1 %
Guinéenne	2	3,1 %
Ivoirienne	2	3,1 %
Sénégalaise	2	3,1 %
Syrienne	2	3,1 %
Ukrainienne	2	3,1 %
Bénoise	1	1,6 %
Camerounaise	1	1,6 %
Moldave	1	1,6 %
Vietnamienne	1	1,6 %
Sans réponse	16	25,0 %

2021



b) Modes de communication utilisés :

➤ Courriers / courriels

Courriels : 48,4 % des sondés ont déjà contacté le BII par courriel (31/64) contre 19,2 % en 2021

Tous ont reçu une réponse du service ;

25 personnes ont reçu une réponse dans un délai de 5 jours ouvrés ;

2 dans un délai compris entre 5 et 10 jours ouvrés ;

4 dans un délai supérieur à 10 jours ouvrés.

Courrier postal : Seules 6 personnes sur 64 sondées ont déjà contacté le BII par courrier postal (soit 9,4 % contre 4,1 % en 2021). Ce moyen de communication reste très peu utilisé.

1 personne a reçu une réponse dans un délai de 5 jours ouvrés ;

1 dans un délai compris entre 5 et 10 jours ouvrés ;

2 dans un délai supérieur à 10 jours ouvrés ;

2 n'ont jamais reçu de réponse.

42,2 % n'ont jamais adressé ni courrier, ni mail au BII (27/64) contre 76,7 % en 2021.

L'engagement qual-e-pref concernant le délai de réponse aux courriers/courriels ne concerne que les demandes d'informations générales. Un délai de réponse dans les 5 jours pour les courriels et dans les 10 jours pour les courriers est ciblé.

L'enquête révèle que sur 37 sollicitations par courrier ou courriel, 26 ont reçu une réponse dans les 5 jours, soit 72,2% contre 53 % en 2021 (sans distinguo de demande d'informations générales ou particulières) et 78,4 % ont reçu une réponse dans les 10 jours.

➤ Téléphone (SVI + standard) :

50 % des usagers interrogés (32/64) ont déjà contacté la préfecture par téléphone :

87,5% (28/32) jugent l'accueil téléphonique satisfaisant dans sa globalité, contre 78,9 % en 2021.

87,5 % (28/32) sont satisfaits de la courtoisie de leur interlocuteur (agent du standard) contre 73,7 % en 2021.

71,9% sont satisfaits de la clarté de l'information transmise par l'agent du standard contre 76,3% en 2021.

78,1% sont satisfaits de la clarté de l'information transmise par le système vocal interactif (SVI) contre 76,3 % en 2021.

➤ Site internet :

87,5 % (56/64) des personnes interrogées ont déjà consulté le site internet des services de l'État dans l'Orne. C'est un vecteur de recherche et donc de communication essentiel pour les usagers.

96,4 % trouvent le site facilement identifiable (54/56), contre 93,2% en 2021.

85,7 % estiment que les informations présentes sur le site sont claires (48/56), contre 91,5 % en 2021.

➤ Informations sur les conditions d'accès

14,1 % (9/64) des personnes sondées ne se sont pas renseignées avant de se déplacer au BII.

60,9 % (39/64) se sont renseignées sur les conditions d'accès à la préfecture (horaires, adresse...) avant de venir (contre 46,6 % en 2021), et 54,7 % sur leur démarche (soit 35/64) contre 4,1 % en 2021.

Les sources d'information utilisées par les usagers sont variées :

- Site internet de la préfecture pour 65,5 %,
- Le site internet service public.fr pour 18,2 %,
- L'appel téléphonique pour 12,7 %,
- Autre (convocation, mail...) pour 10,9 %,

- L'affichage de la préfecture pour 9,1 %.

94,5 % ont obtenu l'information recherchée.

c) L'accueil dans le service et traitement de la demande :

➤ Objet de la venue sur site :

A l'instar de 2021, le renouvellement d'un titre de séjour est le premier motif de déplacement sur site (48,4%), suivi des premières demandes (35,9%).

	Effectifs	% Obs.
Première demande d'un titre de séjour	23	35,9%
Renouvellement d'un titre de séjour	31	48,4%
Remise de titre	2	3,1%
Renouvellement de récépissé	6	9,4%
Autre	2	3,1%
Total	64	100%

32,8 % des personnes sondées (21/64) indiquent être venues plusieurs fois dans le service pour réaliser leur démarche (contre 34,2 % en 2021), avec une moyenne de 3 déplacements par personne. Parmi ces 21 personnes, 5 précisent ne pas s'être renseignée sur les conditions d'accueil et leur démarche avant de venir dans le service d'où peut-être la présentation d'un dossier incomplet nécessitant une nouvelle prise de rendez-vous et donc un nouveau déplacement.

➤ Prise de rendez-vous en ligne :

84,4 % des personnes sondées ont pris un rendez-vous en ligne avant de venir (54/64).

- La procédure de prise de rendez-vous a été simple pour 66,7% (36/54).
- Le délai d'attente pour obtenir un rendez-vous a été jugé satisfaisant voir très satisfaisant pour 66,7% contre 89,3 % en 2021. La mise en place de modules de rendez-vous distincts pour les opérations courtes et les dépôts de demande de titres plus chronophage a eu un effet bénéfique dans la gestion des flux. Cependant, malgré la dématérialisation des démarches on observe une augmentation du nombre de demandes de rendez-vous qui allonge les délais. L'accueil aux guichets est organisé uniquement le matin pour permettre le traitement des dossiers l'après-midi. Depuis juillet, chaque mois, une matinée est consacrée à l'accueil des usagers pour la remise de titres sans rendez-vous cela évite à l'usager des délais trop long pour obtenir un rendez-vous pour venir chercher son titre et également de libérer des créneaux de rendez-vous pour les autres types de demandes.

➤ L'accueil dans le service :

Les horaires d'ouverture du service et l'accès aux locaux satisfont 100 % des personnes interrogées.

La clarté et l'efficacité de la signalétique, l'ambiance, la propreté, le confort des locaux, les équipements à disposition sont satisfaisants pour 96,9 % des personnes sondées ;

95,3 % sont satisfaits du temps d'attente avant d'être pris en charge par un agent ;

98,4 % sont satisfaits de la courtoisie de l'agent vous ayant accueilli(e) ;

96,9 % sont satisfaits de la clarté de l'information transmise (utilisation de termes simples et compréhensibles) ; de la qualité des informations transmises et des conditions de confidentialité.

➤ Délai de traitement de la demande :

Malgré un allongement des délais de traitement des demandes observé au niveau du service, 90,6 % des personnes sondées sont satisfaites (48,4%) voir très satisfaites (42,2%) du délai de traitement de leur demande.

➤ Satisfaction globale sur l'accueil au BII : 95,7% - contre 95,9% en 2021

51,6 % des sondés sont très satisfaits (33/64) - contre 28,8% en 2021.

43,8 % sont satisfaits (28/64) - contre 67,9 % en 2021.

4,7 % sont peu satisfaits (3/64).- contre 4,1 % en 2021.

comme en 2021, aucune personne sondée n'est pas du tout satisfaite

d) Attentes insatisfaites / remarques (question libre) :

- *Le délai pour pouvoir prendre rendez-vous au BII :*

=> De nouveaux créneaux sont ouverts chaque dimanche soir et sont vite saturés face à l'augmentation du nombre de demandes.

- *La difficulté de procédure de prise de rendez-vous en ligne :*

=> La prise de rendez-vous s'effectue via un module en ligne sur le site internet de la préfecture et ne peut pas être réalisée par téléphone.

- Satisfaction :

=> 4 personnes répondent à cette question libre en témoignant leur satisfaction pleine et entière à l'égard de l'accueil reçu dont un représentant d'association qui s'y présente très régulièrement pour aider des étrangers dans leurs démarches.

VI – Conclusion

Les résultats de cette enquête témoignent du plein investissement des agents du BII pour offrir une qualité de service aux usagers.

Le taux de satisfaction globale de l'accueil du BII est important : 95,7 % des usagers sondés.

En deçà de 80 % de satisfaction, les points perfectibles et sources d'insatisfaction, relevés sont :

- L'accueil téléphonique (SVI et standard de la préfecture). Seules des informations générales et une orientation des personnes peut être effectuée par ce canal. L'insatisfaction relative sur cette thématique est l'impossibilité d'obtenir des informations sur sa situation personnelle par ce biais.
- La prise de rendez-vous en ligne : la procédure apparaît comme compliquée pour certains usagers qui déplorent l'absence de procédure annexe comme la prise de rendez-vous par téléphone par exemple.
- Le délai pour pouvoir prendre rendez-vous : de nouveaux créneaux sont ouverts chaque semaine mais sont vite saturés. La dématérialisation des démarches devrait inverser la tendance puisqu'un seul rendez-vous pour le retrait du titre sera nécessaire.

Ces insatisfactions vont encourager le service à repenser son organisation pour mettre en œuvre, si cela est réalisable, des actions d'amélioration.

Service qualité : pref-qualite@orne.gouv.fr

Retrouvez l'ensemble des informations sur le site internet : www.orne.gouv.fr