

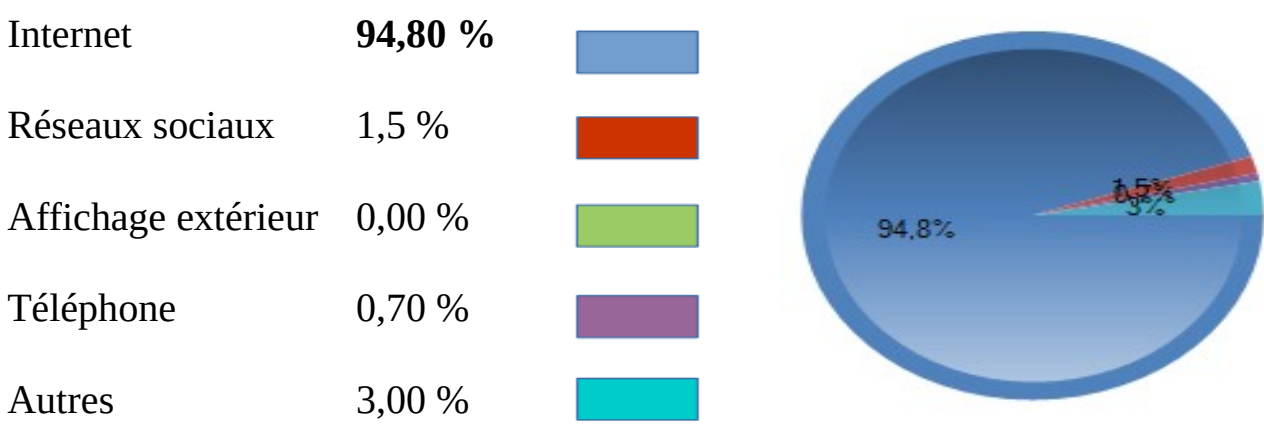


Enquête satisfaction Bureau de l'Accueil et du Séjour des Étrangers (BASE) Janvier 2022

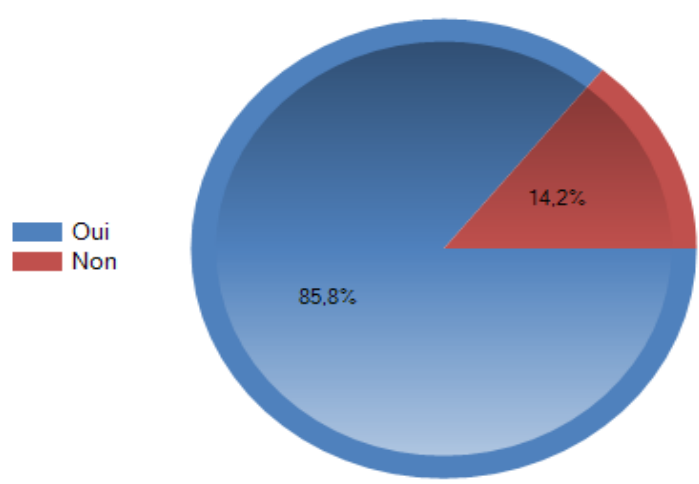
Cette enquête s'est déroulée du 10 janvier au 04 février 2022 et a été réalisée par la responsable qualité auprès des usagers ayant un rendez-vous au BASE sur la période considérée. 139 questionnaires ont ainsi pu être collectés. Certains usagers n'ont toutefois pas complété l'ensemble des items.

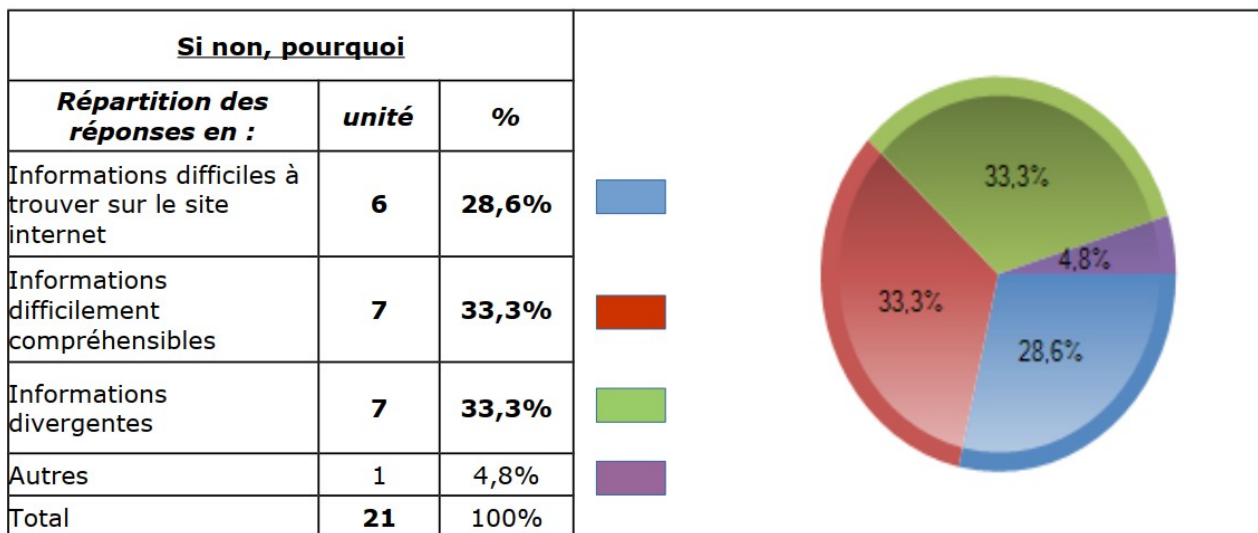
1. Comment avez-vous pris connaissance des modalités d'accueil au sein de la préfecture ?

La majorité des usagers a utilisé le site internet de l'État pour s'informer des modalités d'accueil. Le module de rendez-vous étant disponible sur ce dernier, cela explique que ce canal est la préférence des usagers.



2. Avez-vous trouvé facilement ces informations ?





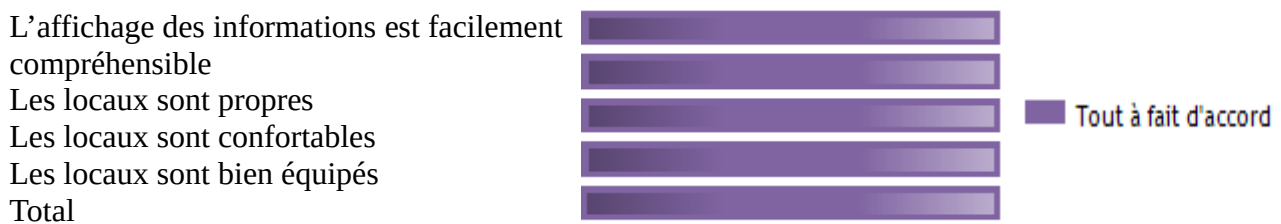
Les informations tant dans leur compréhension que dans leur localisation sur le site Internet sont un obstacle pour les usagers dans leur accès au BASE.

3. Êtes-vous satisfait des horaires d'ouverture de la préfecture ?

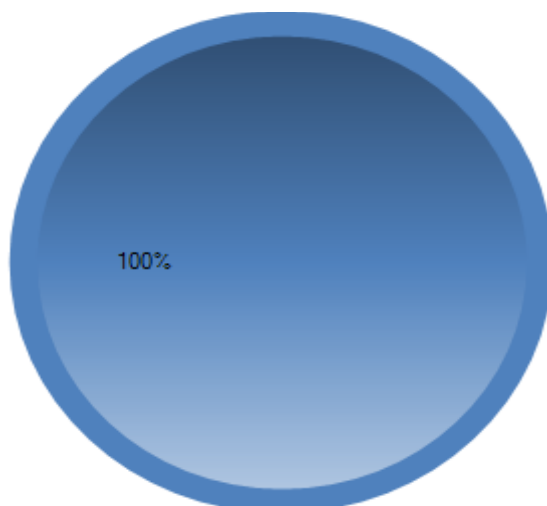
oui	128	92,09 %
non	11	7,91 %
total	139	100,00 %

Le taux de satisfaction concernant les horaires est stable par rapport à 2021. Ils ne sont pas identifiés comme un frein par les usagers dans la réalisation de leur démarche.

4. Conditions matérielles d'accueil

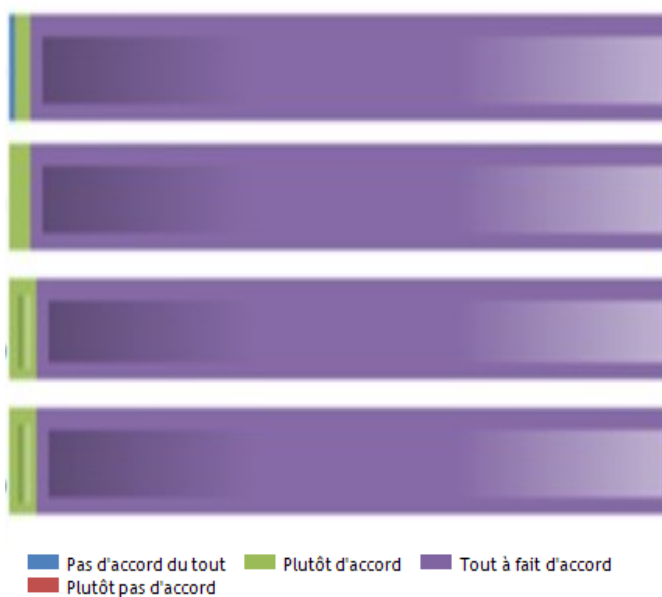


5. Êtes-vous satisfait des conditions d'accueil sanitaire ?



6. Concernant l'accueil physique, la personne qui vous a reçu :

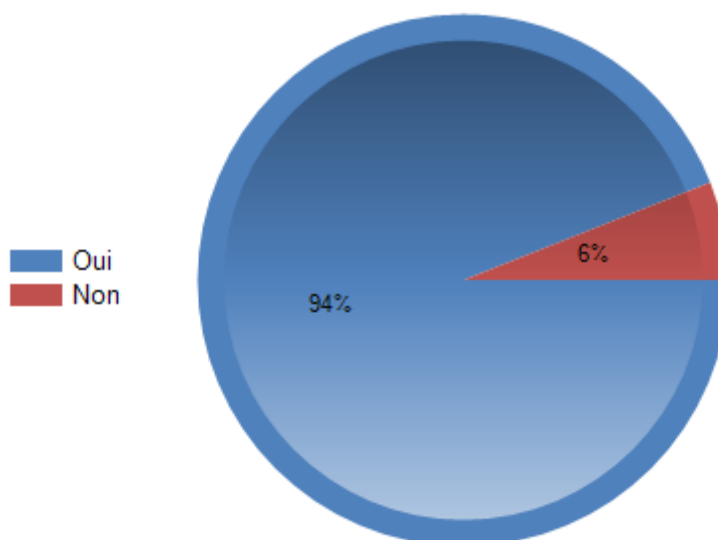
A été courtoise, aimable	7,00 %	0,00 %	2,2 %	97,00 %
A écouté votre demande avec attention et disponibilité	0,00 %	0,00 %	3,00 %	97,00 %
Vous a informé de façon simple et compréhensible	0,00 %	0,00 %	3,70 %	96,30 %
Vous a reçu dans de bonnes conditions de confidentialité	0,00 %	0,00 %	3,70 %	96,30 %
Total	0,20 %	0,00 %	3,20 %	96,60 %



Les usagers sont, dans leur grande majorité, très satisfaits des conditions d'accueil tant dans leur aspect matériel que dans la relation avec les agents. Le niveau global de satisfaction est en progression par rapport à 2021 (84 % pour les conditions matérielles et 89,5 % de satisfaits pour l'accueil physique).





7. Êtes-vous satisfait de la réponse apportée à votre demande ?

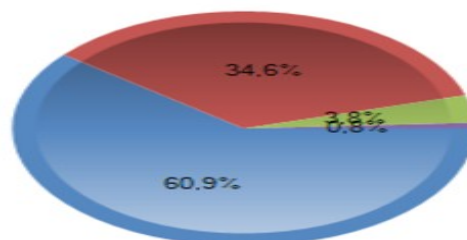
Les usagers qui ne sont pas satisfaits (8) considèrent qu'il y a eu un écart entre la liste des documents qu'on leur a demandé en ligne et ceux nécessaires lors du rendez-vous (3) ou sont déçus, car , pour finaliser leur démarche, ils doivent revenir en préfecture (4). Une personne s'est dite insatisfaite de la réponse apportée sans toutefois préciser pourquoi.



8. Quel a été votre temps d'attente pour le traitement de la demande ?

Le temps d'attente pour le traitement de la demande est satisfaisant et en net progrès par rapport à 2021. En effet, 60,9 % des usagers sondés ont attendus moins de 5 minutes. Ce taux s'établissait à 43,1 % en 2021. Seul un usager a dû attendre plus de 30 minutes.

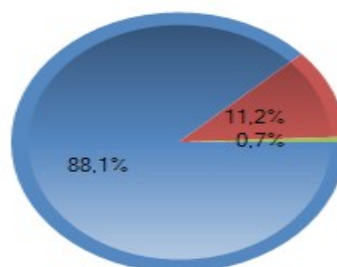
Moins de 5 min.	60,90 %	
De 5 à 10 min.	34,60 %	
Entre 10 et 15 min.	3,80 %	
Plus d'1/2 heure	0,80 %	



9. Sur une échelle de 0 à 5, à combien estimez-vous la qualité de votre accueil en préfecture ?

Les usagers sont dans leur grande majorité très satisfaits par la qualité de l'accueil en préfecture. Ce taux, est, par ailleurs, en progrès par rapport à 2021 (+12 %). Ces bons résultats soulignent le professionnalisme des agents et leur engagement auprès des usagers.

	Effectifs	% Obs.
Très satisfait	118	88,1%
Satisfait	15	11,2%
Ni satisfait ni insatisfait	1	0,7%
Insatisfait	0	0%
Très insatisfait	0	0%
Total	134	100%



Commentaires et suggestions recueillis lors de l'enquête :

Le ressenti des usagers concernant la qualité de l'accueil est globalement très satisfaisant. De nombreux usagers félicitent les agents pour leur accueil : « très gentille », « y a rien à dire sur le travail », « c'est mieux qu'ailleurs ».

Toutefois, des difficultés avec le module de rendez-vous en ligne (ergonomie, manque de plage horaire...) et avec la permanence téléphonique (difficulté à joindre le service, compréhension difficile lors de l'échange téléphonique...) sont pointées par les usagers.

Enfin, plusieurs usagers précisent apprécier le système de rendez-vous qui leur fait gagner du temps.