

Enquête de satisfaction 2021 Résultats

Depuis plusieurs années, la préfecture de la Nièvre est engagée dans des démarches d'amélioration continue de sa qualité de service.

Réalisée **du 12 janvier au 5 février 2021**, une enquête a permis de mesurer la satisfaction de nos usagers vis-à-vis de la qualité de notre accueil (accueil général, point numérique et guichet du bureau de l'immigration et de l'intégration).

Des questionnaires ont été mis à la disposition des usagers dans notre hall d'accueil et l'enquête a été diffusée sur notre site internet.

Nous avons reçu **103 réponses** dont 98 pour l'accueil physique général, 55 pour le point numérique et 23 pour l'accueil téléphonique. Nous remercions les répondants pour leur participation.



Vous n'avez pas pu participer à l'enquête ? N'hésitez pas à nous faire part de vos suggestions ou réclamations :

- sur le site internet de la Préfecture : www.nievre.gouv.fr, rubrique "Contacts"
- sur place, grâce aux fiches de suggestions/réclamations mises à votre disposition à l'accueil de la Préfecture
- par courrier : Préfecture de la Nièvre, Référent qualité, 40 rue de la Préfecture, 58026 NEVERS CEDEX

Résultats de l'enquête de satisfaction 2021

en % des suffrages exprimés





Pour mieux vous connaître	%
Vous êtes :	
Un particulier	91,3
Un professionnel	4,3
Le représentant d'une association	1
Autre	2,9
Votre situation :	
Vous vous êtes rendu(s) à la Préfecture	97,1
Vous avez contacté la Préfecture par téléphone ¹	2,9
Pour quelle raison êtes vous venu(e) à la Préfecture ?	
Le guichet des étrangers	28
Le point numérique (carte grise, permis de conduire...) ²	59
Une demande d'information à l'accueil général	9
Une autre raison	4
Avant de venir, avez-vous cherché ou demandé des informations ?	
Sur le site internet de la Préfecture	43,8
Par téléphone ³	30,3
Par courrier ou par courriel	5,6
Sur les panneaux d'affichage à l'extérieur de la Préfecture	6,7
Pas de recherche effectuée	31,5

1 Le répondant était alors uniquement dirigé vers le questionnaire portant sur l'accueil téléphonique

2 Le répondant était invité à répondre aux questions concernant l'accueil au point numérique





3 Le répondant était invité à répondre au questionnaire portant sur l'accueil téléphonique

Accueil physique

Que pensez-vous de...?	 Très satisfaisant	 Satisfaisant	 Peu satisfaisant	 Pas du tout satisfaisant
La courtoisie et la disponibilité de l'agent	82,7	14,3	2	1
La qualité de l'orientation vers le bon service ou le bon interlocuteur	82,7	15,3	1	1
La simplicité des termes utilisés par l'agent pour vous informer	80,6	17,3	2	0
La confidentialité des échanges au guichet	72,4	19,4	5,1	3,1
Le temps d'attente	71,1	22,7	4,1	2,1
Le confort des espaces d'accueil et d'attente	74,5	21,4	2	2
La propreté des locaux	80,8	18,2	1	0
L'accessibilité des locaux aux personnes en situation de handicap et aux personnes en difficulté	79,3	18,4	2,3	0
Globalement, diriez-vous que les conditions d'accueil de la Préfecture sont :	80	17,9	1,1	1,1
TOTAL	78,2	18,3	2,3	1,2





Taux de satisfaction concernant l'accueil physique : 96,5 %

Accueil au point numérique

Que pensez-vous de... ?	 Très satisfaisant	 Satisfaisant	 Peu satisfaisant	 Pas du tout satisfaisant
L'accompagnement proposé par le médiateur numérique	76,4	21,8	1,8	0
La confidentialité des échanges avec le médiateur numérique	66,7	24,1	7,4	1,9
Globalement, diriez-vous que l'accueil au point numérique est :	74,5	21,8	3,6	0
TOTAL	72,6	22,6	4,3	0,6

Taux de satisfaction au point numérique : 95,2 %

Accueil téléphonique

Que pensez-vous de... ?	 Très satisfaisant	 Satisfaisant	 Peu satisfaisant	 Pas du tout satisfaisant
La facilité à trouver nos coordonnées téléphoniques	47,8	39,1	13	0
La simplicité à utiliser le serveur vocal interactif 24h/24	26,3	42,1	26,3	5,3
Les informations données par le serveur vocal interactif	21,1	47,4	31,6	0
La courtoisie de l'agent d'accueil téléphonique	57,1	28,6	14,3	0
La clarté et la simplicité du langage utilisé par l'agent d'accueil téléphonique	45,5	40,9	9,1	4,5
Les renseignements obtenus grâce à l'agent d'accueil téléphonique	50	22,7	13,6	13,6
L'orientation ou le transfert d'appel vers le bon service	50	27,8	22,2	0
Globalement, diriez-vous que l'accueil et l'information par téléphone sont :	55	20	25	0
TOTAL	44,5	33,5	18,9	3

Taux de satisfaction concernant l'accueil téléphonique : 78 %

Notre plan d'amélioration

Les résultats de l'enquête sont **positifs** : la satisfaction globale de nos usagers concernant l'accueil est très élevée.

Ces très bons résultats traduisent l'investissement constant des équipes de la Préfecture pour fournir un service de qualité. Nous nous engageons à poursuivre notre mobilisation pour maintenir ce niveau de qualité de service.

Au vu des résultats, nous planifions les **actions** suivantes en **2021-2022** :

- près de la moitié de nos usagers recherchant des informations sur le site internet de la Préfecture avant de s'y rendre, s'assurer régulièrement que les informations publiées sont actualisées, facilement accessibles et suffisamment complètes
- afin de faciliter l'accès à l'information, installer un affichage extérieur accessible à tout moment, comprenant les informations d'ordre général relatives au fonctionnement des services de la Préfecture et à la réalisation de vos démarches administratives
- mettre à jour les informations disponibles sur notre serveur vocal interactif local, en cherchant à simplifier autant que possible son utilisation
- étudier des pistes d'amélioration de la confidentialité des échanges à nos guichets

Pour toute suggestion :

Rendez-vous sur le site internet de la Préfecture :

www.nievre.gouv.fr, rubrique "Contacts"

ou

Écrivez-nous à l'adresse :

Préfecture de la Nièvre, Référent qualité, 40 rue de la Préfecture, 58026 NEVERS CEDEX

ou

Remplissez une fiche de suggestion à l'accueil de la Préfecture