

A votre écoute pour progresser

Enquête de satisfaction 2022 Résultats

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

Réalisée **du 17 janvier au 11 février 2022**, 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 accueil téléphonique).

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 **107 réponses**. 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 2022

en % des suffrages exprimés





Pour mieux vous connaître	%
Vous êtes :	
Un particulier	91,6
Un professionnel	3,7
Le représentant d'une association	0,9
Autre	3,7
Votre situation :	
Vous vous êtes rendu(s) à la Préfecture	96,3
Vous avez contacté la Préfecture par téléphone	11,2
Pour quelle raison êtes vous venu(e) à la Préfecture ?	
Le guichet du Bureau de l'immigration et de l'intégration	38,2
Le point numérique (carte grise, permis de conduire...)	43,1
Une demande d'information à l'accueil général	11,8
Une autre raison	6,9
Avant de venir, avez-vous cherché ou demandé des informations ?	
Sur le site internet de la Préfecture	44,2
Par téléphone	33,7
Par courrier ou par courriel	5,8
Sur les panneaux d'affichage à l'extérieur de la Préfecture	5,8
Pas de recherche effectuée	31,7

Accueil physique

Que pensez-vous de...?	 Très satisfaisant	 Satisfaisant	 Peu satisfaisant	 Pas du tout satisfaisant
La courtoisie et la disponibilité de l'agent	75,7	13,6	4,9	5,8
La qualité de l'orientation vers le bon service ou le bon interlocuteur	73,8	18,4	2,9	4,9
La simplicité des termes utilisés par l'agent pour vous informer	74,8	18,4	2,9	3,9
La confidentialité des échanges au guichet	69,6	17,6	8,8	3,9
Le temps d'attente	65	26,2	3,9	4,9
Le confort des espaces d'accueil et d'attente	69,6	15,7	9,8	4,9
La propreté des locaux	75,7	20,4	3,9	0
L'accessibilité des locaux aux personnes en situation de handicap et aux personnes en difficulté	74,2	23,7	1	1
Globalement, diriez-vous que les conditions d'accueil de la Préfecture sont :	73,8	16,5	4,9	4,9
TOTAL	72,5	18,9	4,8	3,8





Taux de satisfaction concernant l'accueil physique : 91,4 %

Accueil au point numérique





Que pensez-vous de... ?	 Très satisfaisant	 Satisfaisant	 Peu satisfaisant	 Pas du tout satisfaisant
L'accompagnement proposé par le médiateur numérique	78,9	15,8	0	5,3
La confidentialité des échanges avec le médiateur numérique	78,9	13,2	7,9	0
Globalement, diriez-vous que l'accueil au point numérique est :	81,6	13,2	2,6	2,6
TOTAL	79,8	14	3,5	2,6

Taux de satisfaction au point numérique : 93,8 %

Accueil au Bureau de l'immigration et de l'intégration

Que pensez-vous de... ?	 Très satisfaisant	 Satisfaisant	 Peu satisfaisant	 Pas du tout satisfaisant
La simplicité à trouver les informations nécessaires à la constitution et au dépôt de mon dossier (sur internet, par téléphone...)	65,7	22,9	5,7	5,7
La courtoisie et la disponibilité de l'agent au guichet	76,5	14,7	2,9	5,9
La simplicité des termes utilisés par l'agent pour vous informer	73,5	17,6	2,9	5,9
La confidentialité des échanges au guichet	79,4	11,8	2,9	5,9
Globalement, diriez-vous que les conditions d'accueil au guichet du Bureau de l'immigration et de l'intégration sont :	70,6	17,6	8,8	2,9
TOTAL	73,1	17	4,7	5,3

Taux de satisfaction au Bureau de l'immigration et de l'intégration : 90,1 %

Accueil téléphonique				
Que pensez-vous de... ?	 Très satisfaisant	 Satisfaisant	 Peu satisfaisant	 Pas du tout satisfaisant
La facilité à trouver nos coordonnées téléphoniques	58,3	19,4	8,3	13,9
La simplicité à utiliser le serveur vocal interactif 24h/24	36,4	33,3	12,1	18,2
Les informations données par le serveur vocal interactif	32,4	29,4	14,7	23,5
La courtoisie de l'agent d'accueil téléphonique	52,8	30,6	0	16,7
La clarté et la simplicité du langage utilisé par l'agent d'accueil téléphonique	52,8	25	5,6	16,7
Les renseignements obtenus grâce à l'agent d'accueil téléphonique	48,6	28,6	5,7	17,1
L'orientation ou le transfert d'appel vers le bon service	51,4	28,6	5,7	14,3
Globalement, diriez-vous que l'accueil et l'information par téléphone sont :	50	30,6	2,8	16,7
TOTAL	48	28,1	6,8	17,1

Taux de satisfaction concernant l'accueil téléphonique : 76,1 %

Notre plan d'amélioration

Les résultats de l'enquête sont **positifs** : la satisfaction globale de nos usagers concernant l'accueil est 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 **2022** :

- la réalisation de travaux dans notre espace d'accueil, au 4^e trimestre 2022, pour améliorer le confort des espaces d'attente et renforcer la confidentialité au point numérique ; d'ici là, l'amélioration de l'aménagement de cet espace en installant :
 - 2 distributeurs (boissons et friandises),
 - 2 écrans permettant de vous diffuser des informations utiles
 - des filtres de confidentialité sur les postes des points numériques
- l'amélioration de notre site internet, en veillant à ce que les informations relatives à vos démarches soient actualisées, facilement accessibles et suffisamment complètes
- la mise à jour plus régulière des informations disponibles sur notre serveur vocal interactif local, accessible 24h/24

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