

Enquête de satisfaction 2023

Résultats

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

Réalisée du **jeudi 12 octobre au jeudi 16 novembre 2023 inclus**, 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, un QR code renvoyant à l'enquête a été affiché à l'accueil de la préfecture et une diffusion sur notre site internet a également été réalisée.

Nous avons reçu **43 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
- sur le site internet Services Publics + : www.plus.transformation.gouv.fr, rubrique « Je donne mon avis »

Résultats de l'enquête de satisfaction 2023 en % des suffrages exprimés





| Le lieu évalué | % |
|------------------|------|
| Préfecture | 97,7 |
| Sous-préfectures | 2,3 |

| Pour mieux vous connaître | % |
|---|------|
| Vous êtes : | |
| Un particulier | 100 |
| Un professionnel | 0 |
| Le représentant d'une association | 0 |
| Autre | 0 |
| Pour quelle raison êtes-vous venu(e) ? | |
| Le guichet du Bureau de l'immigration et de l'intégration | 2,3 |
| Le point numérique (carte grise, permis de conduire...) | 88,4 |
| Une demande d'information à l'accueil général | 2,3 |
| Une autre raison | 7 |
| Avant de venir, avez-vous cherché ou demandé des informations ? | |
| Sur le site internet de la Préfecture | 16,3 |
| Par téléphone | 11,6 |
| Par courrier ou par courriel | 0 |
| Sur les panneaux d'affichage à l'extérieur de la Préfecture | 2,3 |
| Pas de recherche effectuée | 69,8 |





| Accueil physique général | | | | |
|--|---|--|--|--|
| Que pensez-vous de...? |  Très satisfaisant |  Satisfaisant |  Peu satisfaisant |  Pas du tout satisfaisant |
| La courtoisie et la disponibilité de l'agent | 86 | 11,6 | 2,3 | 0 |
| La qualité de l'orientation vers le bon service ou le bon interlocuteur | 86 | 11,6 | 2,3 | 0 |
| La simplicité des termes utilisés par l'agent pour vous informer | 86 | 9,3 | 4,7 | 0 |
| La confidentialité des échanges au guichet | 74,4 | 16,3 | 9,3 | 0 |
| Le temps d'attente | 72,1 | 27,9 | 0 | 0 |
| Le confort des espaces d'accueil et d'attente | 65,1 | 27,9 | 2,3 | 4,7 |
| La propreté des locaux | 72,1 | 25,6 | 2,3 | 0 |
| L'accessibilité des locaux aux personnes en situation de handicap et aux personnes en difficulté | 69,8 | 23,3 | 4,7 | 2,3 |
| Globalement, diriez-vous que les conditions d'accueil de la Préfecture sont : | 69,8 | 27,9 | 0 | 2,3 |
| TOTAL en pourcentage sur la totalité des réponses | 75,7 | 20,2 | 3,1 | 1 |

Taux de satisfaction concernant l'accueil physique général : 95,9 %

Accueil au point numérique

| Que pensez-vous de... ? |  Très satisfaisant |  Satisfaisant |  Peu satisfaisant |  Pas du tout satisfaisant |
|---|---|--|--|--|
| L'accompagnement proposé par le médiateur numérique | 83,8 | 16,2 | 0 | 0 |
| La confidentialité des échanges avec le médiateur numérique | 70,3 | 21,6 | 5,4 | 2,7 |
| Globalement, diriez-vous que l'accueil au point numérique est : | 81,1 | 13,5 | 5,4 | 0 |
| TOTAL | 78,4 | 17,1 | 3,6 | 0,9 |

Taux de satisfaction au point numérique : 95,5 %

| Accueil téléphonique | | | | |
|--|---|--|--|--|
| Que pensez-vous de... ? |  Très satisfaisant |  Satisfaisant |  Peu satisfaisant |  Pas du tout satisfaisant |
| La facilité à trouver nos coordonnées téléphoniques | 57,1 | 35,7 | 7,1 | 0 |
| La simplicité à utiliser le serveur vocal interactif 24h/24 | 42,9 | 35,7 | 21,4 | 0 |
| Les informations données par le serveur vocal interactif | 46,2 | 23,1 | 30,8 | 0 |
| La courtoisie de l'agent d'accueil téléphonique | 83,3 | 16,7 | 0 | 0 |
| La clarté et la simplicité du langage utilisé par l'agent d'accueil téléphonique | 83,3 | 8,3 | 8,3 | 0 |
| Les renseignements obtenus grâce à l'agent d'accueil téléphonique | 75 | 8,3 | 8,3 | 8,3 |
| L'orientation ou le transfert d'appel vers le bon service | 66,7 | 16,7 | 8,3 | 8,3 |
| Globalement, diriez-vous que l'accueil et l'information par téléphone sont : | 58,3 | 25 | 8,3 | 8,3 |
| TOTAL | 63,4 | 21,8 | 11,9 | 3 |

Taux de satisfaction concernant l'accueil téléphonique : 85,2 %

Notre plan d'amélioration

Les résultats de l'enquête sont **positifs** : la satisfaction globale des 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 notamment par notre implication dans le programme Services Publics + et ses 8 engagements.

Au vu des résultats, nous envisageons les **actions** suivantes en **2024** :

- la réalisation de travaux dans notre espace d'accueil pour améliorer le confort des espaces d'attente et renforcer la confidentialité au point numérique.
- L'amélioration de l'aménagement de l'espace d'accueil en installant :
 - 1 photocopieur en plus du distributeur (boissons et friandises),
 - 2 écrans permettant de vous diffuser des informations utiles et le temps d'attente estimé,
- l'amélioration de notre nouveau site internet, en veillant à ce que les informations relatives à vos démarches soient actualisées, facilement accessibles et suffisamment complètes.
- la refonte des informations disponibles sur notre serveur vocal interactif local, accessible 24h/24, pour une utilisation simplifiée.