



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREFET DE LA NIEVRE

Le 10 janvier 2012.

ENQUÊTES DE SATISFACTION DÉCEMBRE 2011

Deux enquêtes de satisfaction ont été lancées fin 2011 auprès des usagers de la préfecture :

- du 28 novembre au 14 décembre 2011 pour les demandes faites exclusivement par courrier ;
- du 5 au 14 décembre 2011 pour les usagers réalisant un déplacement physique dans les locaux de la préfecture.

Malgré l'envoi par courrier d'un coupon identifiant un lien Internet accompagnant le certificat provisoire d'immatriculation ou le permis de conduire, une seule réponse très positive a été renvoyée par un usager. Au vu de l'absence de réponse, l'opportunité et les modalités de distribution de ce questionnaire devront être revues pour l'année 2012.

En ce qui concerne l'enquête de satisfaction remise par l'hôtesse d'accueil de la préfecture ou les agents du bureau des élections, des associations et des activités réglementées, sur 315 questionnaires distribués, 155 questionnaires ont été retournés renseignés (taux de retour : 49,21%).

Après dépouillement des questionnaires, l'analyse des résultats fait apparaître :

- Près de huit usagers sur dix qui ont répondu à l'enquête se sont déplacés à la préfecture pour réaliser une démarche d'immatriculation (79,11%), les autres usagers sont venus essentiellement pour une démarche de permis de conduire (18,36%). La part des autres démarches (associations, cartes nationales d'identité/passeports) est résiduelle. La catégorie des professionnels est liée aux démarches de certificats d'immatriculation (à l'exception d'un professionnel venu pour un permis de conduire international).
- Plus de deux tiers des usagers qui se déplacent à la préfecture le font de manière occasionnelle. Cependant, près d'un usager sur cinq indique se rendre plusieurs fois par an à la préfecture (19,61%).
- Malgré un taux de satisfaction avoisinant les 80% (79,87%) quant à l'accès à la préfecture, plus d'un usager sur 5 (21,43%) constate un stationnement difficile ou l'absence de parkings gratuits autour de la préfecture. Deux usagers auraient souhaité une meilleure signalisation par des panneaux « préfecture » dans la ville (au niveau du rond point de la Croix Joyeuse). Cette observation sur le stationnement revient à sept reprises sur dix-huit pour la catégorie des professionnels (insatisfaction à hauteur 38,89% pour l'accès à la préfecture par les professionnels).

LES POINTS FORTS

- Sur les taux globaux de satisfaction, la préfecture s'engage à rechercher un taux de satisfaction moyen d'au moins 75% (total des réponses « très satisfaisant » et « satisfaisant »).

Deux taux de satisfaction globaux ont été calculés :

- . le premier est de 93,24% pour l'accueil et l'information par téléphone (61 usagers sur 65) ;**
- . le second est de 95,24% pour l'accueil et le service de la préfecture (140 usagers sur 147).**

Le taux de satisfaction spécifique des professionnels est de 84,21% (16 réponses « satisfait » et « très satisfait » sur 19).

.../...

- Avec plus de 95% de taux de satisfaction, la fonctionnalité des locaux (signalisation, propreté et niveau d'équipement) et la qualité de l'accueil par les agents (bonne orientation, courtoisie et écoute de la demande) sont reconnues.
- Les coordonnées téléphoniques et adresse Internet sont facilement accessibles pour 93,5% des usagers qui ont utilisé ce mode d'information à distance.


LES POINTS D'AMÉLIORATION

- L'identification de l'interlocuteur peut être améliorée, le taux de non-présentation de l'agent au téléphone est de 12,07% et ce chiffre double, passant à 24,44%, pour l'accueil à la préfecture (ce qui représente 1 fois sur quatre).
- Près de deux usagers sur dix (18,61%) sont « peu » ou « pas du tout satisfait » de l'attente pour accéder aux guichets. Plus d'un tiers des professionnels (36,36% soit 4 réponses sur 11) est insatisfait des délais d'attente.
- Les autres motifs d'insatisfaction les plus importants sont la recherche d'information sur le site Internet (16,67%), l'échec pour joindre facilement un interlocuteur par téléphone (10,71%) et les conditions de confidentialité (8,63%).

Afin de répondre au mieux aux demandes de ses usagers, la préfecture de la Nièvre recherche une adaptation et une amélioration en continu de ses services :

QUELQUES EXEMPLES D' ACTIONS EN COURS	
Accueil téléphonique	Une nouvelle édition du guide de l'accueil téléphonique à destination des agents de la préfecture est en cours de réalisation.
Internet <u>www.nievre.gouv.fr</u>	L'équipe du bureau de la communication interministérielle et de la documentation a complété les informations du site Internet de la préfecture en fonction des remarques des usagers (ajout des stationnements les plus proches de la préfecture, par exemple).
Accueil guichets	Pour faciliter les échanges, l'identification des hôtesses de l'accueil général va être mise en place. Le gestionnaire de file d'attente a été modernisé et la signalétique est en cours de remplacement (des lignes de confidentialité seront notamment collés au sol...). Pour les démarches des certificats d'immatriculation, un dépôt express va être installé dans le hall d'accueil.
Accueil professionnels « immatriculations »	La boîte aux lettres « professionnels » va être davantage identifiée dans le hall d'accueil de la préfecture.

Le Préfet,
Pour le Préfet et par délégation,
Le Secrétaire Général,



Michel PAILLISSÉ

Les données relatives à la catégorie des professionnels sont inscrites à titre indicatif et n'ont pas de valeur statistique au vu de l'échantillonnage insuffisant durant la période de la tenue de l'enquête.