

ENQUÊTE DE SATISFACTION SUR L'ACCUEIL

Réalisation décembre 2021

Le cadre

La démarche Qual-e-Pref dans laquelle s'est engagée la préfecture de la Loire-Atlantique nécessite l'organisation d'enquêtes de satisfaction afin de mesurer la qualité de l'accueil et de mettre en place des actions correctives.

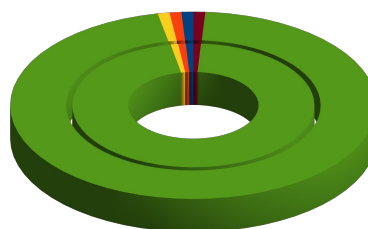
Le déroulé

L'enquête de satisfaction s'est déroulée en décembre 2021 auprès d'un panel d'un certain nombre d'utilisateurs venus à l'accueil de la préfecture. Elle s'est articulée autour de 15 questions.

Les enquêtes ont eu lieu à différents moments de la journée entre 9h et 16h et ont été étalées sur plusieurs jours de la semaine. Cette enquête a été effectuée par les agents de l'accueil. L'objectif était de vérifier les critères suivants : la courtoisie, la qualité de l'accueil, le temps d'attente, l'aménagement et la propreté du hall.

Profil des usagers

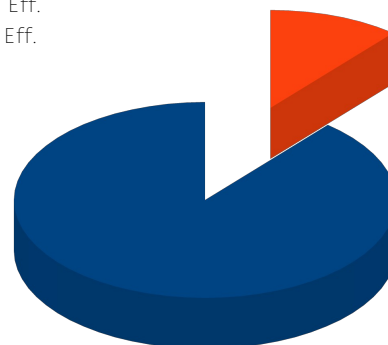
Vous êtes ?	Eff.	% Rep.
un représentant d'une collectivité locale	1	1 %
un représentant d'une association	1	1 %
un professionnel de l'automobile	1	1 %
un particulier	92	95,8 %
autres	1	1 %



- un représentant d'une collectivité locale
- un représentant d'une association
- un professionnel de l'automobile
- un particulier
- autres

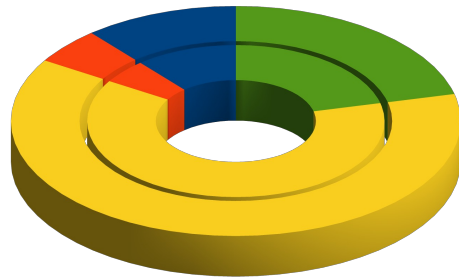
Pour quelle démarche venez-vous ?	Avec rendez-vous		Sans rendez-vous	
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.
Demande d'asile	8	88,9 %	1	11,1 %
Séjour	66	100 %	0	0 %
Naturalisation	11	78,6 %	3	21,4 %
Point d'accès numérique	4	44,4 %	5	55,6 %
Taxi/VTC	0	0,0 %	1	100 %
Commissions médicales	1	100 %	0	0 %
CNI/passeports	1	100 %	0	0 %
Professions réglementées	1	20 %	4	80 %
Total	92		14	

- Avec rendez-vous Eff.
- Sans rendez-vous Eff.

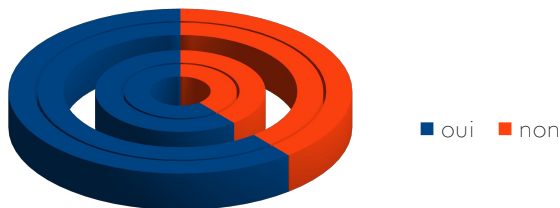


Accès à la préfecture

Comment êtes-vous venu(e) ?	Eff.	% Rep.
A pied	11	11,1 %
En vélo, trottinette, ou autres transports doux	5	5,1 %
En Transport en commun	62	62,6 %
En voiture	21	21,2 %

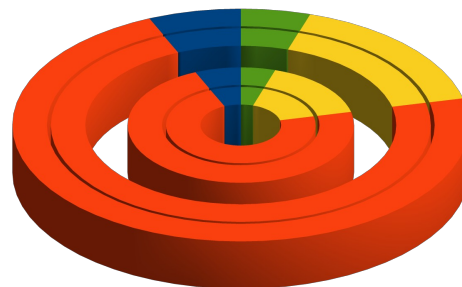


- A pied
- En vélo, trottinette, ou autres transports doux
- En Transport en commun
- En voiture



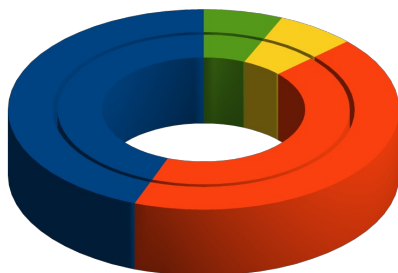
Avant de venir, vous êtes-vous renseigné(e) sur les conditions d'accès ?	Eff.	% Rep.
oui	59	60,8 %
non	38	39,2 %

Où avez-vous trouvé les informations sur les conditions d'accès ?	Eff.	% Rep.
affichage en préfecture	4	6,6 %
site Internet ou réseaux sociaux	44	72,1 %
Google	10	16,4 %
Standard	3	4,9 %



- affichage en préfecture
- site Internet ou réseaux sociaux
- Google
- Standard

- très facilement
- assez facilement
- assez difficilement
- très difficilement

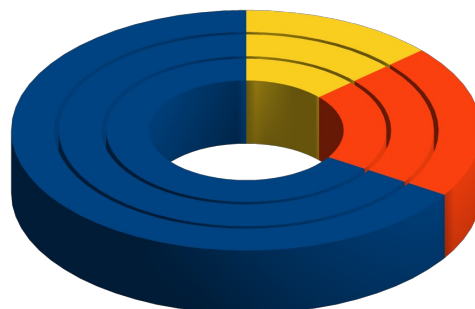


Avez vous trouvé facilement les informations sur les conditions d'accès à la préfecture	Eff.	% Rep.
très facilement	27	44,3 %
assez facilement	26	42,6 %
assez difficilement	4	6,6 %
très difficilement	4	6,6 %

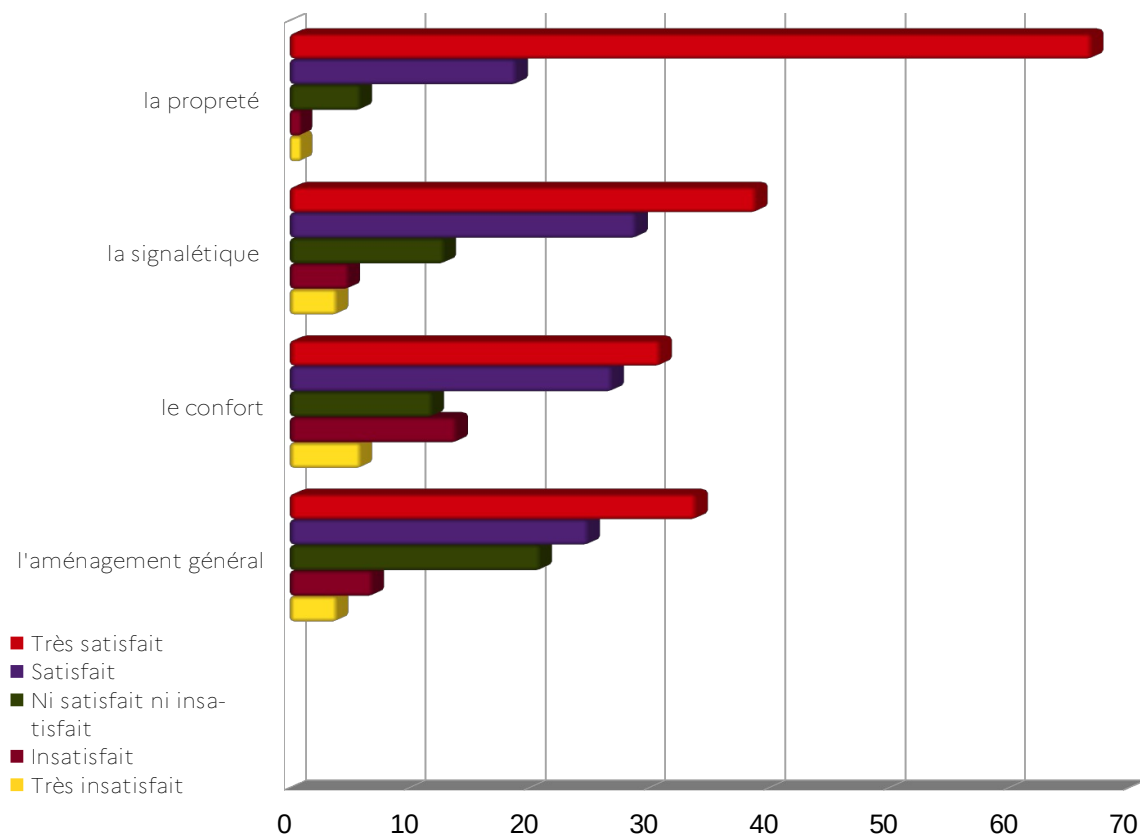
Accueil

Avez-vous facilement repéré l'accueil ou le service que vous veniez voir ?	Eff.	% Rep.
oui	64	66,0 %
non	20	20,6 %
sans opinion	13	13,4 %

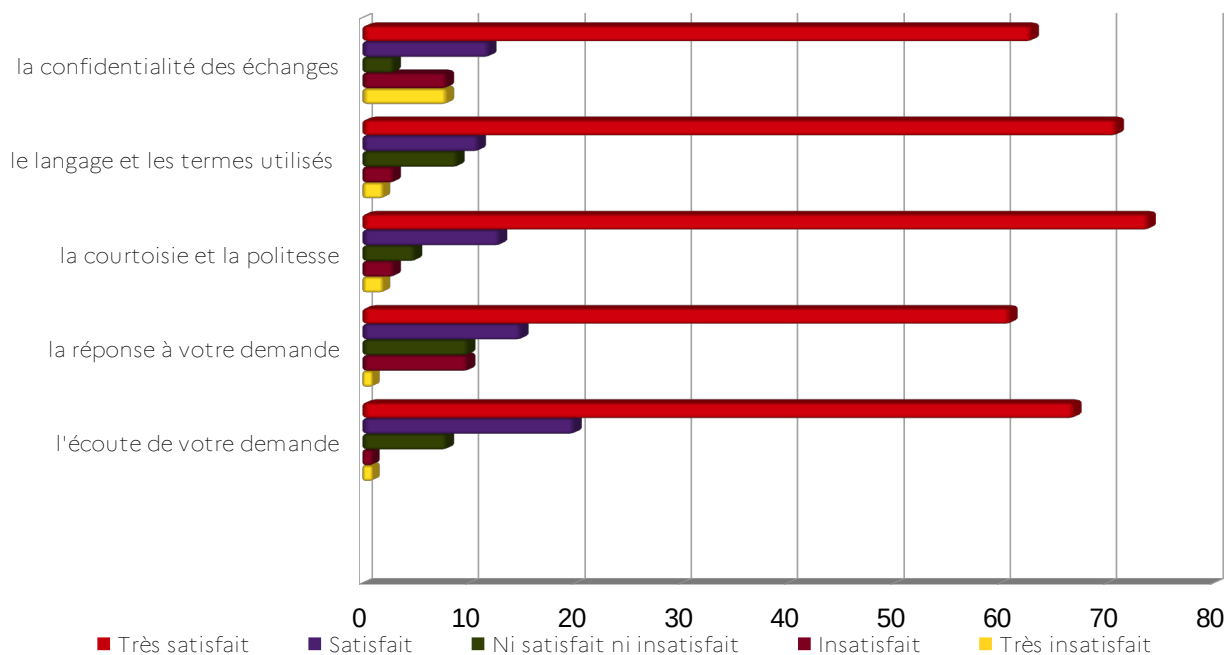
■ oui
■ non



Comment jugez vous notre espace d'accueil ?	Très insatisfait		Insatisfait		Ni satisfait ni insatisfait		Satisfait		Très satisfait	
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.
l'aménagement général	4	4,4 %	7	23,1 %	21	23,1 %	25	27,5 %	34	37,4 %
le confort	6	6,7 %	14	13,3 %	12	13,3 %	27	30 %	31	34,4 %
la signalétique	4	4,4 %	5	14,4 %	13	14,4 %	29	32,2 %	39	43,3 %
la propreté	1	1,1 %	1	6,4 %	6	6,4 %	19	20,2 %	67	71,3 %

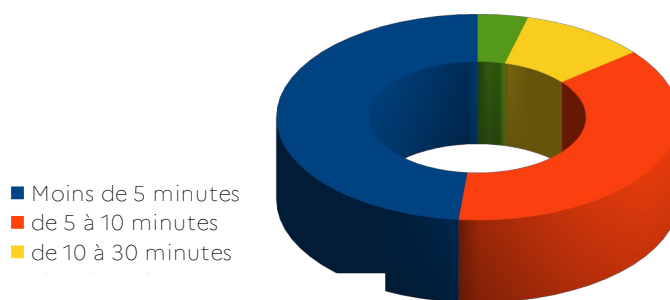
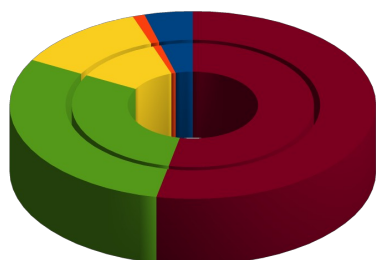


Comment jugez-vous la façon dont vous avez été accueilli(e) par l'agent ?	Très insatisfait		Insatisfait		Ni satisfait ni insatisfait		Satisfait		Très satisfait	
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.
l'écoute de votre demande	1	1%	1	1%	8	8,2%	20	20,6%	67	69,1%
la réponse à votre demande	1	1%	10	10,3%	10	10,3%	15	15,5%	61	62,9%
la courtoisie et la politesse	2	2,1%	3	3,1%	5	5,2%	13	13,4%	74	76,3%
le langage et les termes utilisés	2	2,1%	3	3,1%	9	9,4%	11	11,5%	71	74%
la confidentialité des échanges	8	8,5%	8	8,5%	3	3,2%	12	12,8%	63	67%



Quel a été votre temps d'attente aujourd'hui ?	Eff.	% Rep.
Moins de 5 minutes	48	48,5%
de 5 à 10 minutes	37	37,4%
de 10 à 30 minutes	10	10,1%
Plus d'une heure	4	4,0%

- Très insatisfait
- Insatisfait
- Ni satisfait ni insatisfait
- Satisfait
- Très satisfait



Comment jugez vous ce temps d'attente ?	Eff.	% Rep.
Très insatisfait	4	4,3%
Insatisfait	1	1,1%
Ni satisfait ni insatisfait	11	11,7%
Satisfait	28	29,8%
Très satisfait	50	53,2%