



# PRÉFET DE LA CÔTE-D'OR

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## ***A votre écoute pour progresser***

### **Résultats – Accueil physique Enquête de satisfaction – 2021**

Dans le cadre de la démarche qualité, la préfecture de la Côte-d'Or a réalisé une enquête de satisfaction auprès des usagers des services de la préfecture qui s'est déroulée du 8 juillet 2021 au 19 octobre 2021. Seuls les usagers étrangers ont fait l'objet du sondage.

En raison de la crise sanitaire de Covid 19, le questionnaire a été conçu sur l'outil de sondage Sphinx et publié sur le site internet de la préfecture de la Côte-d'Or, afin que les usagers les complètent directement en ligne. Le site retenu est le hall d'accueil de la Cité Dampierre, située 6, rue Chancelier de l'hôpital. 70 questionnaires ont été complétés en ligne.

L'objectif de la démarche est d'améliorer constamment la qualité de l'accueil des usagers, en prenant en compte leurs avis, leurs suggestions et en mesurant leur satisfaction relative à l'accueil général en préfecture.

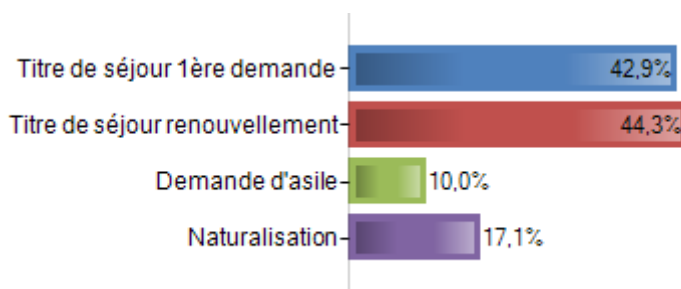
Les résultats sont exprimés en pourcentage d'usagers se déclarant satisfaits ou très satisfaits parmi ceux ayant répondu aux questions.

Il est rappelé que la préfecture s'est engagée à mettre en place des actions correctives si le taux de satisfaction est inférieur à 80%.

Toutefois, le contexte sanitaire a impacté l'accueil des usagers et le remplissage de l'enquête directement en ligne favorise plutôt les usagers mécontents qui n'hésitent pas à exprimer leur insatisfaction (alors que les enquêtes conduites en face à face, comme ce qui se faisait avant la crise sanitaire, génèrent un taux de satisfaction plus élevé en général).

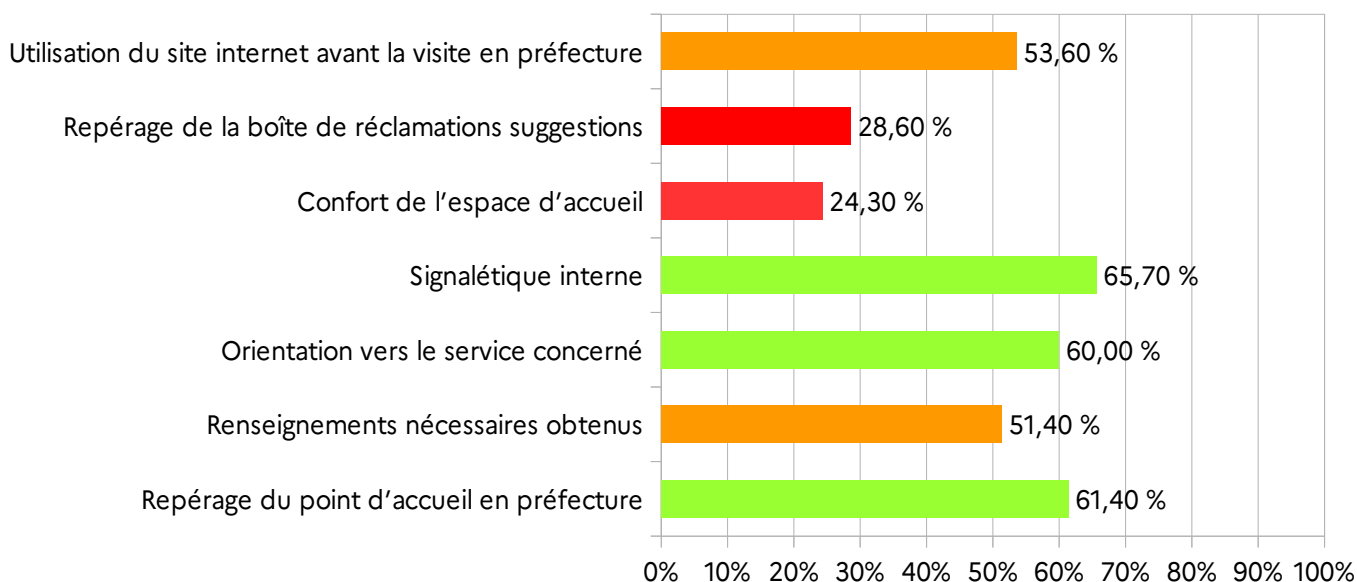
---

Comme stipulé plus haut, seuls les usagers étrangers ont été sondés. Ils se répartissent de la manière suivante :



## 1 – L'accueil général

Les résultats de l'enquête en ce qui concerne l'accueil général des services de la préfecture à la cité Dampierre affichent des taux assez moyens, en nette diminution par rapport des résultats de 2018. Le fait de s'être focalisé uniquement sur les usagers étrangers a des répercussions, du fait que ceux-ci sont nombreux et ont des demandes plus complexes qui prennent parfois du temps à expliciter, d'autant que la barrière de la langue doit également être prise en compte.

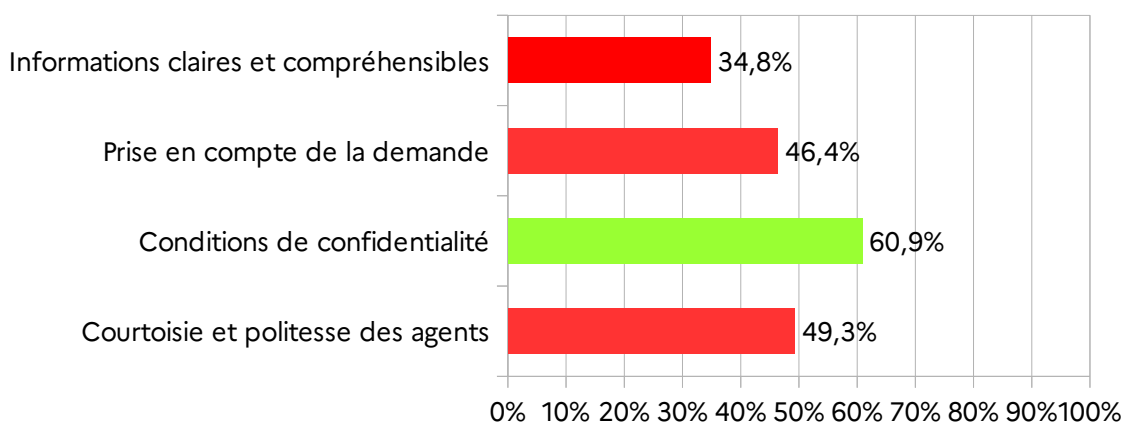


Le taux de satisfaction est supérieur à 60 % sur 3 items : le repérage du point d'accueil, (61,4 %), l'orientation vers le service concerné (60 %) et la signalétique interne (65,7 %). 2 items affichent un taux supérieur à 50 % : la consultation du site internet (53,6 %) et l'obtention des renseignements nécessaires (51,4%).

En revanche, le taux de satisfaction est très inférieur à 50 % pour les 2 items restants : confort de l'espace d'accueil (24,3%) et le repérage de la boîte réservée aux réclamations et aux suggestions (28,6%). Malgré une meilleure exposition et un affichage plus souligné, la boîte à réclamations peine à être remarquée par les usagers : il serait bon de repenser son emplacement.

## 2 – L'accueil dans le service concerné

Les résultats sont encore une fois assez peu satisfaisants.



Seul 1 item, la réception des usagers dans de bonnes conditions de confidentialité, affiche un taux supérieur à 50 % (60,9%). Les 3 autres items présentent des taux plutôt préoccupants, surtout les informations claires et compréhensibles (seulement 34,8%). Toutefois, le faible taux de ce dernier item peut s'expliquer par le fait que l'enquête ne s'est focalisée que sur les usagers étrangers, qui ne maîtrisent pas forcément tous la langue française.

La courtoisie et politesse des agents affiche un taux anormalement faible (49,3%), alors que lors de la dernière enquête de 2018, ce taux était de 82 %, soit au-dessus des 80 %. Même si cette dégradation du taux peut s'expliquer par le fait qu'une majorité d'usagers mécontents a pris le temps de répondre au questionnaire en ligne (alors qu'en face à face, plus d'usagers satisfaits s'expriment), il demeure assez inquiétant et demande la mise en place d'une action corrective

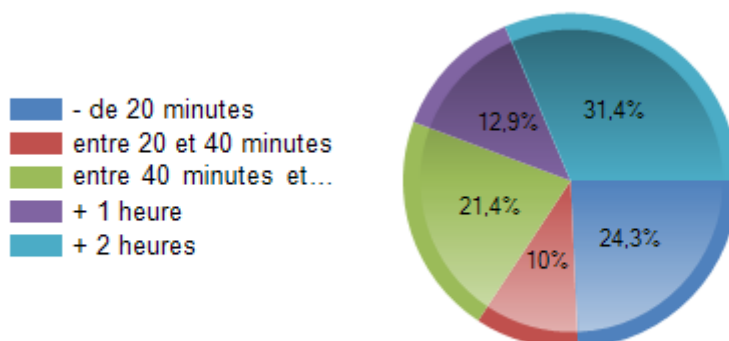
### 3 – Les horaires d'accueil

L'enquête montre que les horaires d'accueil et le délai d'attente constituent toujours les principaux points d'insatisfaction de nos usagers, comme en 2017 et 2018, mais présente toutefois une légère amélioration du taux de satisfaction en ce qui concerne notamment les horaires d'accueil.

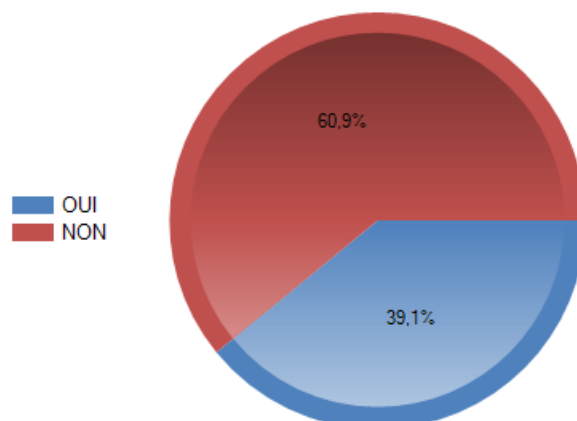
En effet, 58,22 % d'usagers se déclarent plutôt satisfaits de ces horaires (contre 50 % seulement en 2018).

En revanche, les délais d'attente sont toujours pointés du doigt, et cela malgré la mise en place d'un système élargi de rendez-vous (en raison notamment de la crise sanitaire). 22 personnes sur 70 auraient attendu plus de 2 heures avant d'être prises en charge, soit environ 31,4 % des usagers sondés.

	Effectifs	% Obs.
- de 20 minutes	17	24,3%
entre 20 et 40 minutes	7	10%
entre 40 minutes et 1 heure	15	21,4%
+ 1 heure	9	12,9%
+ 2 heures	22	31,4%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>



Plus généralement, seuls 39,1 % des usagers sondés ont considéré que le temps d'attente était raisonnable. Ce taux s'est encore dégradé, puisqu'il était de 44 % en 2018. Malgré la mise en place du système de rendez-vous et des téléprocédures, il apparaît que de nombreux usagers estiment que le temps d'attente est encore trop long.



#### 4 – L'accueil des personnes à mobilité réduite (8/70)

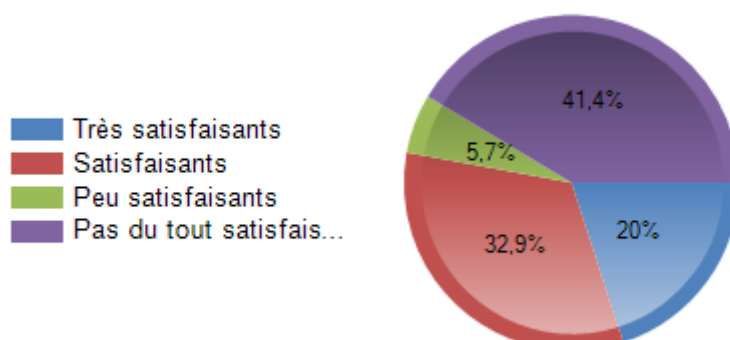
8 des 70 usagers interrogés faisaient partie des PMR (personnes à mobilités réduite). Seuls 4 d'entre eux (soit 50 %) estiment que l'accès et les locaux sont adaptés aux PMR. 1 usager sur 3 serait passé en priorité. Ces résultats sont toutefois à nuancer, car certaines PMR ne se font pas forcément connaître à l'agent d'accueil ou au vigile présents.

#### 5 – Commentaires des usagers

8 des 70 usagers interrogés faisaient partie des PMR (personnes à mobilités réduite). Seuls 4 d'entre eux (soit 50 %) estiment que l'accès et les locaux sont adaptés aux PMR. 1 usager sur 3 serait passé en priorité. Ces résultats sont toutefois à nuancer, car certaines PMR ne se font pas forcément connaître à l'agent d'accueil ou au vigile présents.

#### 6 – Conclusions

Seules 52,9 % des personnes interrogées sont satisfaites de l'accueil qui leur a été réservé en préfecture, ce qui représente une nette régression par rapport à 2018 (74,4 %).



Le pôle séjour se trouve encore dans une situation difficile qui peut influencer sur les conditions d'accueil (absence de volontaire du service civique, présence de plus en plus importante de contractuels n'ayant pas suivi de formation à la place des titulaires, flux de plus en plus tendu,...).

Toutefois, la mise en place récente (depuis le 8 novembre 2021) d'un point d'accueil numérique spécifique aux usagers étrangers devrait progressivement améliorer les conditions d'accueil de ces usagers.