



QUALITE DE L'ACCUEIL DES USAGERS EN PREFECTURE DU NORD

RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2016

La préfecture du Nord est engagée dans une démarche volontaire d'amélioration de la qualité de son accueil et se tient à l'écoute de ses usagers pour y parvenir. A cet effet, elle réalise annuellement une enquête de satisfaction. En 2016, 513 usagers ont ainsi exprimé leurs avis sur le confort des locaux, les délais d'attente, l'écoute des agents, l'accueil téléphonique et la qualité des informations mises en ligne sur le site internet.

Les résultats de cette enquête, présentés ci-dessous, sont communiqués aux chefs de service concernés. Elles font l'objet de réflexions en interne pour apporter, selon la nature et la complexité de leur mise en œuvre, les améliorations attendues.

CONDITIONS DE DEROULEMENT DE L'ENQUETE

- Objectif :

L'objectif est de mesurer la satisfaction de l'utilisateur dans sa relation avec les services de la préfecture : sur site aux guichets d'accueil (accueil général et guichets des services dédiés) situés 12 rue Jean sans Peur, par téléphone et via le site internet.

- Cible :

La cible choisie correspond aux usagers venus réaliser une démarche en préfecture les 2 et 3 mai 2016. Les usagers sont donc interrogés après leur passage auprès d'un guichet d'accueil. 513 questionnaires ont été exploités.

- Mode de diffusion :

Les questionnaires ont été proposés aux usagers par des élèves d'un cursus bac professionnel « accueil, relation clients-usagers ». Pour chaque questionnaire/usager, l'élève explique l'objet de l'enquête. Au besoin, il aide l'utilisateur à compléter le questionnaire.

SYNTHESE DES RESULTATS

Les personnes sondées sont très majoritairement des particuliers (93,6%). Leur démarche en préfecture concerne principalement l'immatriculation d'un véhicule (39%), les titres de séjour (37%) et les permis de conduire (17,7%).

Globalement, l'accueil de la préfecture est jugé satisfaisant par 91,3 % des usagers, chiffre qui se maintient donc à plus de 90 % par rapport à l'an passé. De manière plus détaillée, 44,3 % des personnes interrogées ont jugé l'accueil de la préfecture « plutôt satisfaisant » et 47% « très satisfaisant ».

Les usagers préparent leur visite en préfecture pour plus de la moitié d'entre eux (horaires et types de documents requis). Ils privilégient pour cela la consultation du site internet de la préfecture : 82,5 % d'entre eux y trouvent facilement l'information qu'ils y recherchent.

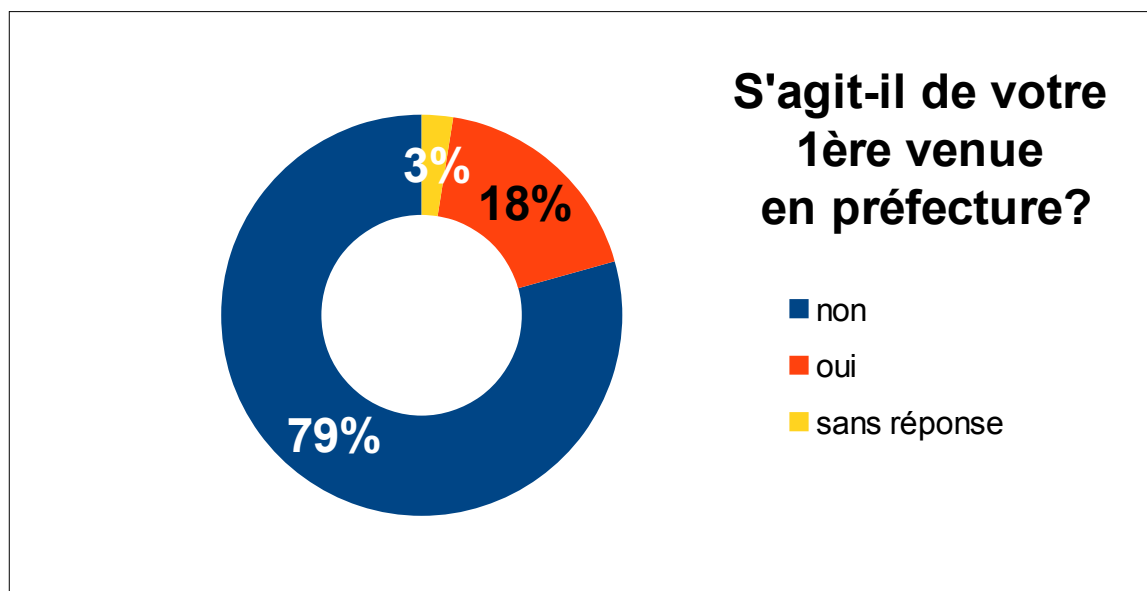
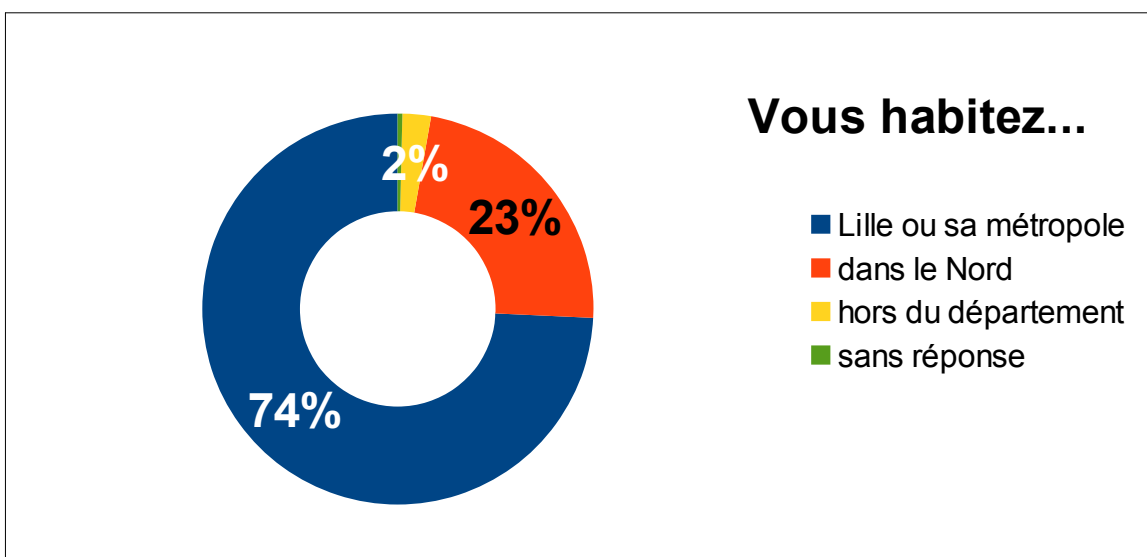
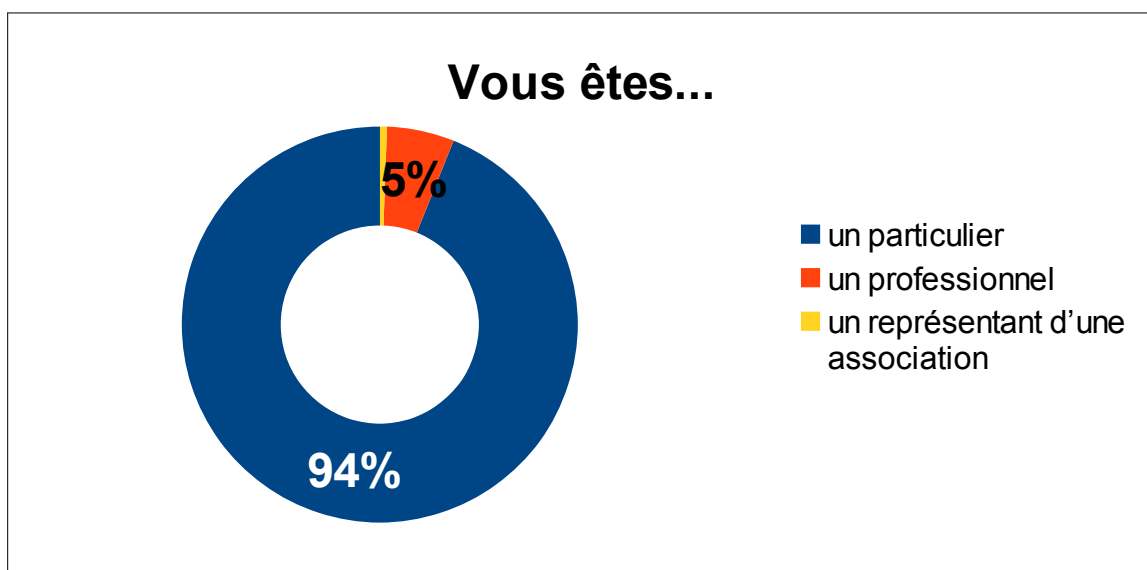
Sur site, la qualité de l'écoute des agents est saluée (par 91% des personnes interrogées) tout comme celle de l'information communiquée (87,9%). Le public apprécie également le confort des locaux, 91,4 % des personnes interrogées l'ayant jugé satisfaisant.

56,1 % des usagers ayant répondu à notre enquête considèrent les horaires d'ouverture au public adaptés à leurs besoins et 71,5 % d'entre eux jugent satisfaisants les délais d'attente.

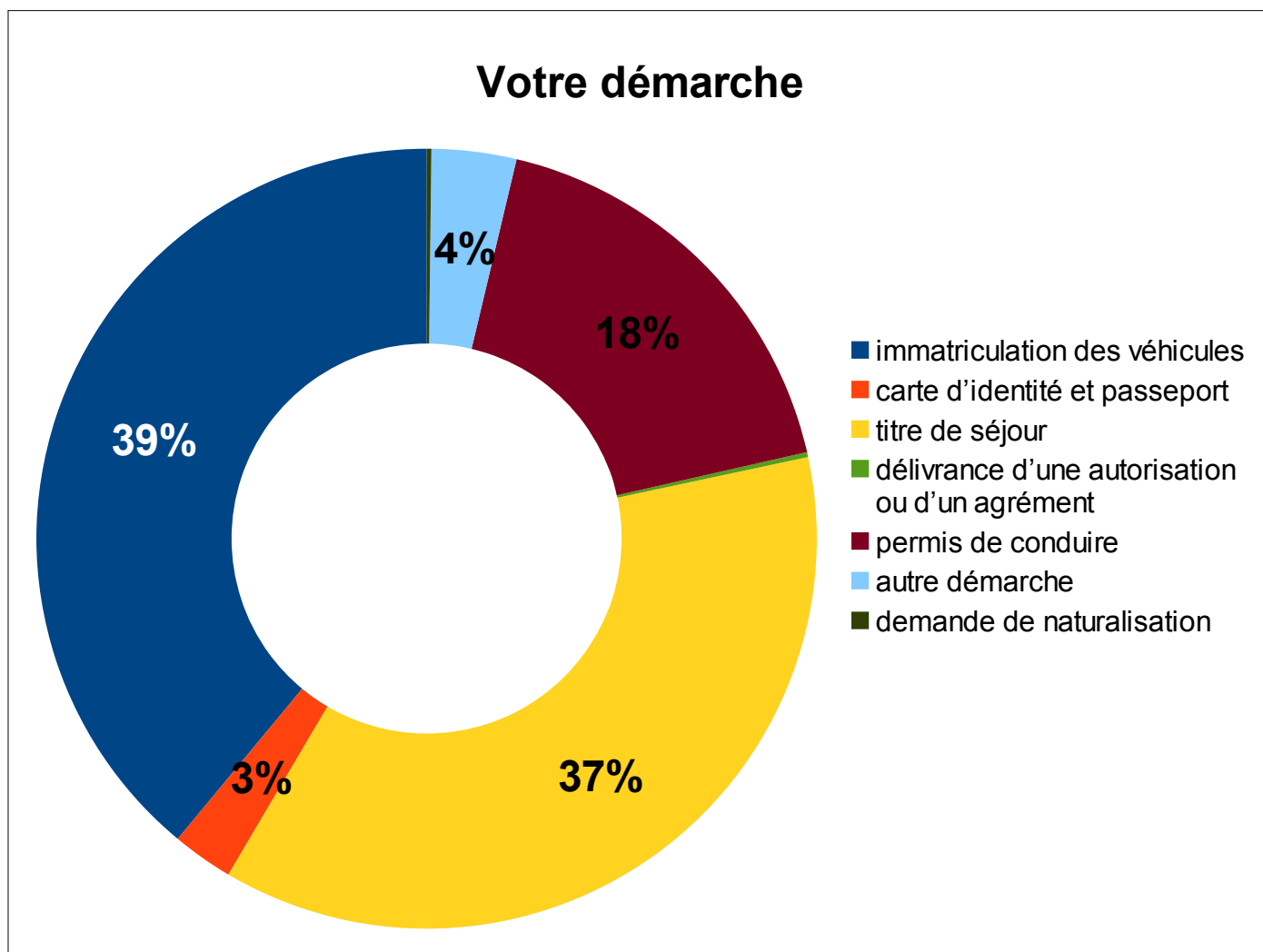
Enfin, 66,4 % des personnes interrogées ont apprécié la courtoisie de l'accueil téléphonique. 66,7 % d'entre elles disent avoir été orientées vers le bon service et 54 % jugent le temps d'attente au téléphone satisfaisant.

RESULTATS DETAILLES DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2016

VOUS

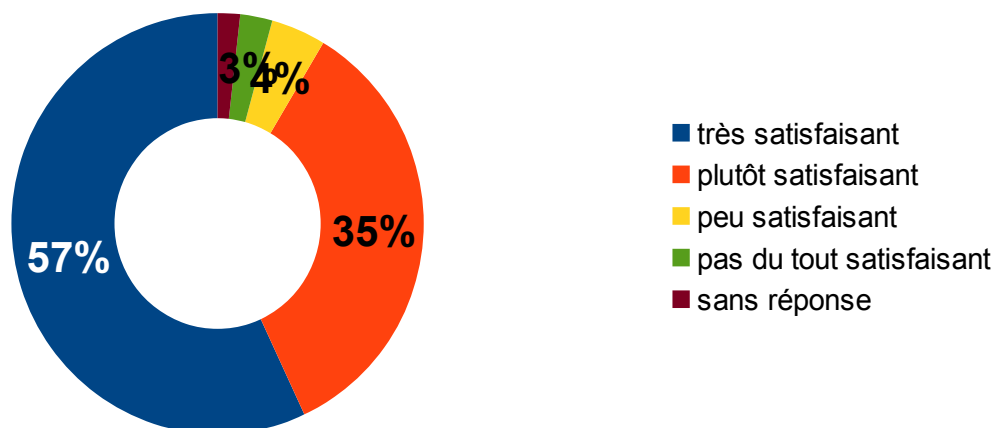


MOTIF DE VOTRE DEPLACEMENT

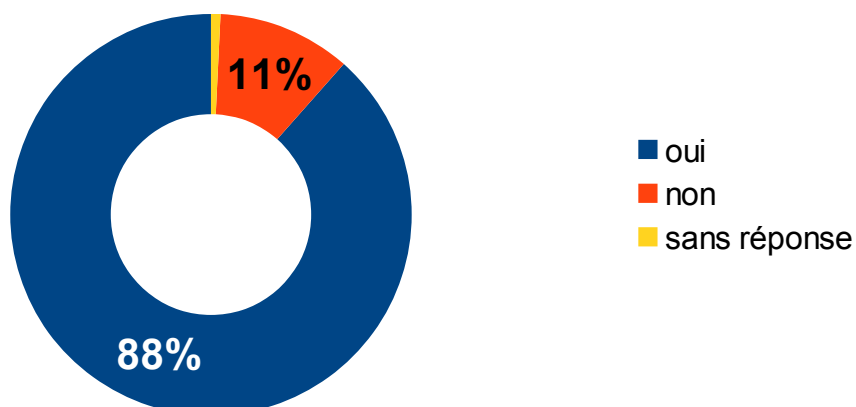


LA QUALITE DE L'ACCUEIL DANS NOS LOCAUX

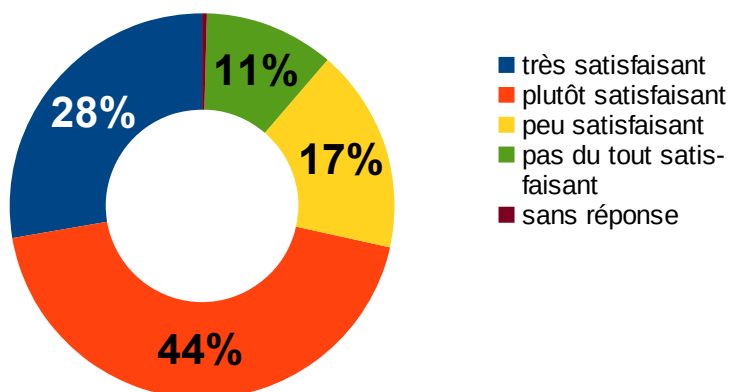
Le confort des espaces d'accueil et d'attente vous semble...



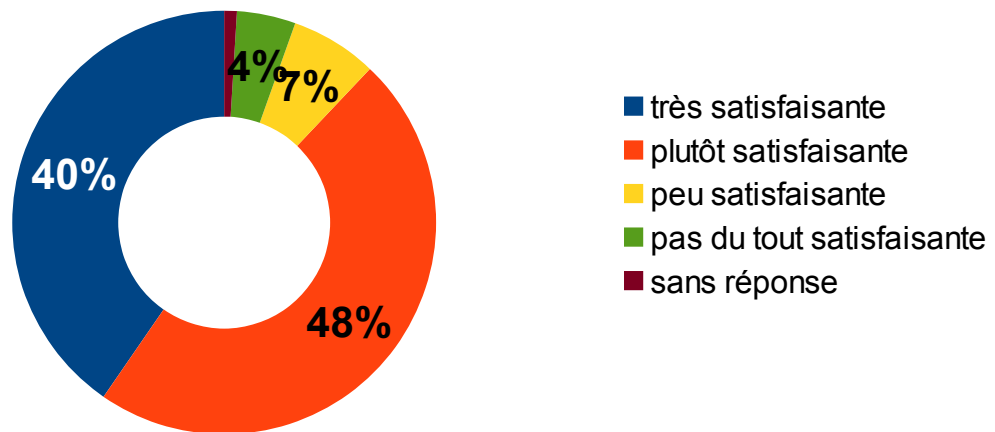
Est-il facile de trouver un interlocuteur?



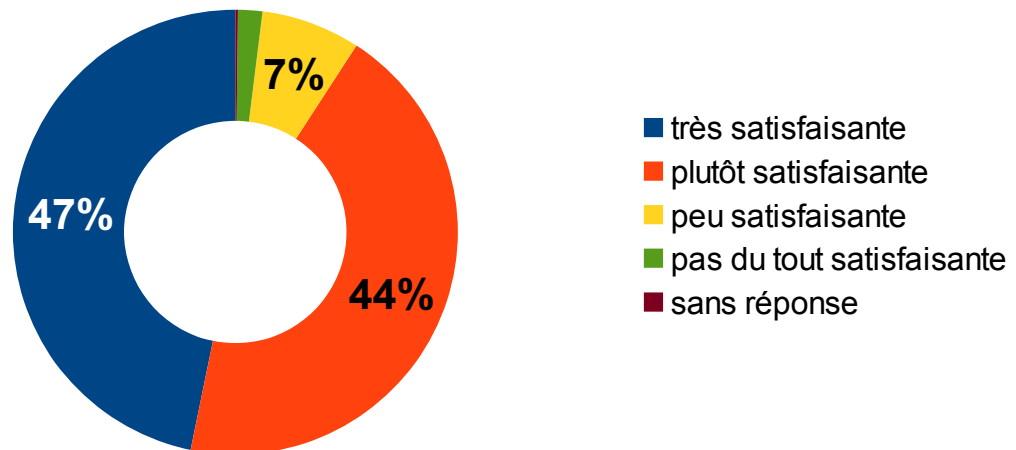
Vous trouvez la durée d'attente...



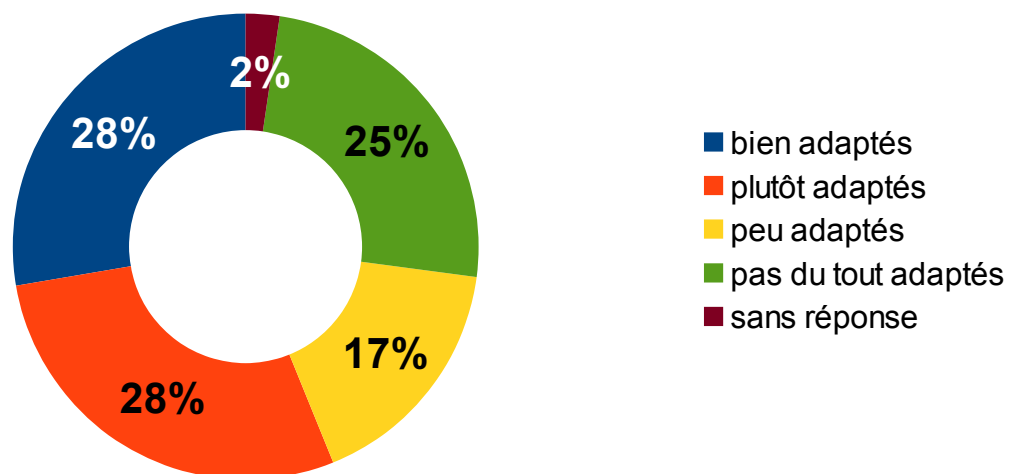
Vous trouvez la qualité des informations reçues...



Vous trouvez l'écoute des agents d'accueil...



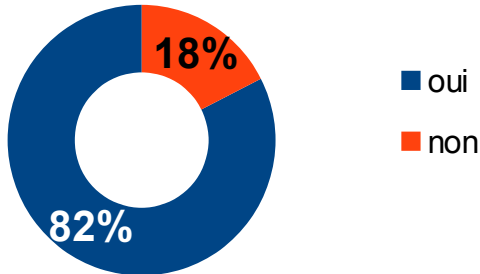
Les horaires d'ouverture vous semblent...



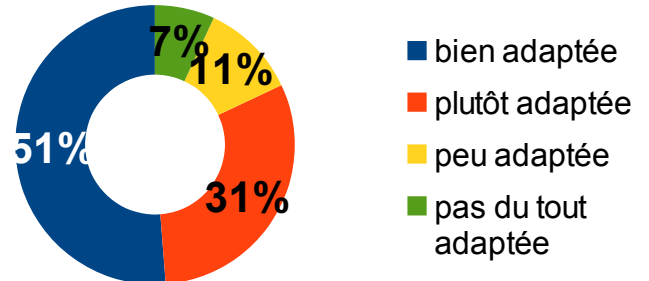
LES AUTRES MODES D'ACCUEIL

INTERNET

Avez-vous facilement trouvé l'information que vous cherchiez?

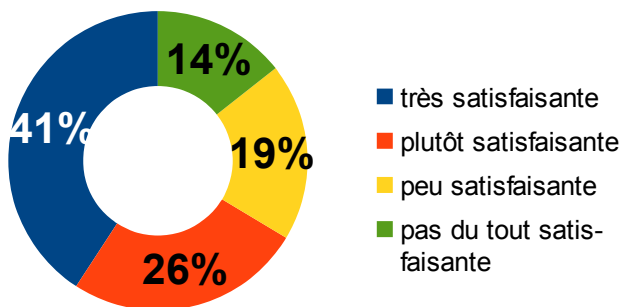


Sur le site www.nord.gouv.fr, la documentation vous a paru...

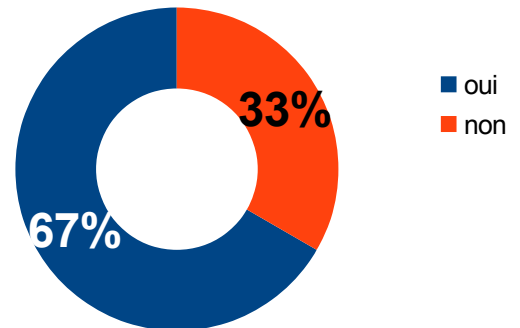


ACCUEIL TELEPHONIQUE

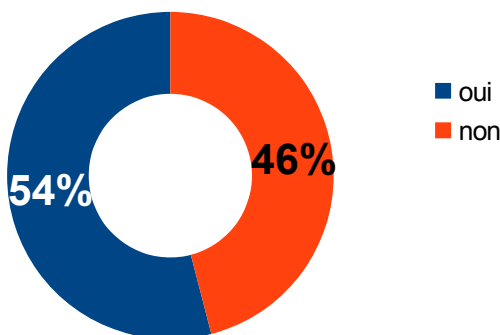
Au téléphone, la courtoisie était...



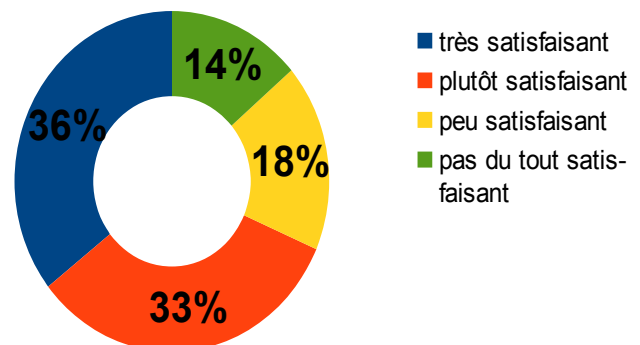
Au téléphone, avez-vous été orienté vers le bon service?



Le temps d'attente au téléphone vous a-t-il paru satisfaisant?

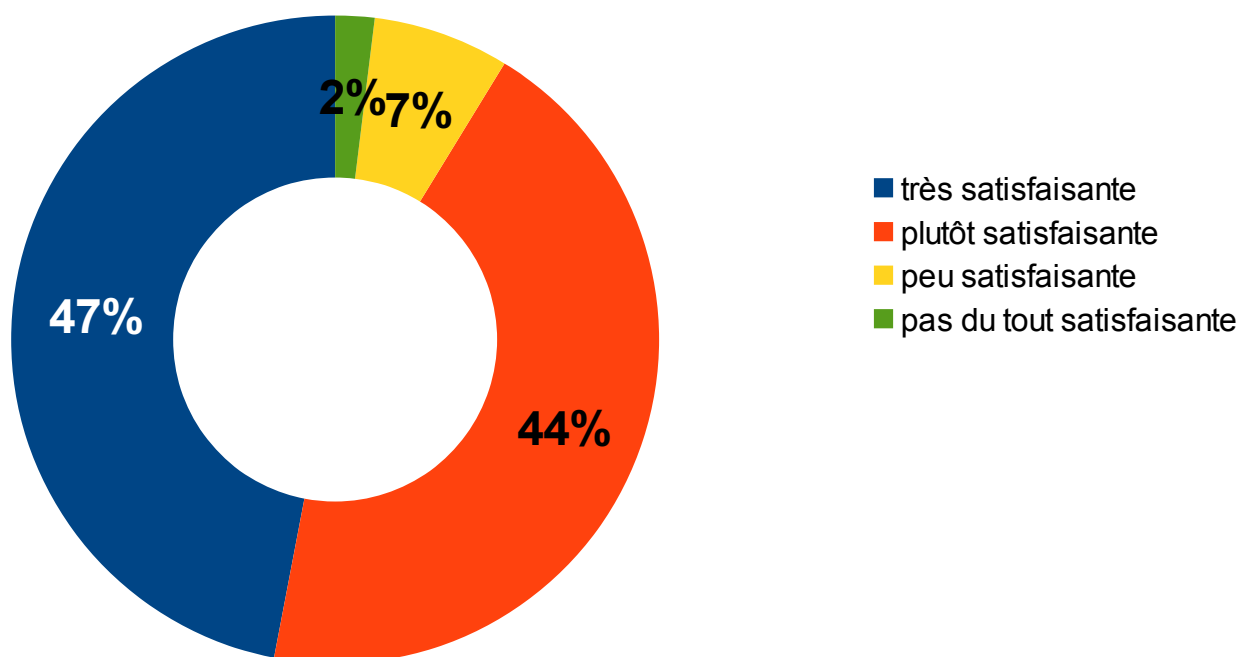


Si vous avez utilisé le serveur vocal interactif, avez-vous jugé ce service...



POUR CONCLURE

Globalement, vous trouvez la qualité de l'accueil en préfecture du Nord...



Un peu plus de 91 % des usagers considèrent donc l'accueil satisfaisant.