



PREFET DU NORD  
SOUS PREFECTURE DE DOUAI

Affaire suivie par  
Charlotte Haremza  
Référente Marianne  
Tel : 03 27 93 59 74  
Mail : [sp-douai-charte-marianne@nord.pref.gouv.fr](mailto:sp-douai-charte-marianne@nord.pref.gouv.fr)

Douai, le 13 janvier 2016

**Note à l'attention de Monsieur le Sous-Préfet**

**s/c de M. le Secrétaire Général**

**Objet : Résultats de l'enquête de satisfaction aux usagers de 2015**

La sous-préfecture de Douai s'est engagée volontairement dans une démarche d'amélioration de la qualité de son accueil. C'est pourquoi, afin d'avoir un bilan des actions d'amélioration entreprises, elle a réalisé une enquête de satisfaction auprès des usagers. Ainsi, 100 d'entre eux ont donné leur avis concernant le confort des espaces d'attente et d'accueil, les délais d'attente, l'écoute des agents, l'accueil téléphonique et la qualité des informations mises en ligne sur Internet.

Les résultats de cette enquête, présentés ci-dessous, feront l'objet d'une analyse et d'une réflexion en interne pour apporter les améliorations attendues.

**Conditions de déroulement de l'enquête**

**Objectif :**

L'objectif est de mesurer la satisfaction de l'utilisateur dans sa relation avec les services de la sous-préfecture concernant leur expérience sur site aux guichets d'accueil mais aussi via le standard téléphonique et les pages Internet dédiées.

**Cible :**

La cible choisie correspond aux usagers venus réaliser une démarche entre les mois d'octobre et décembre 2015. Les usagers sont donc interrogés à leur sortie de la sous-préfecture. La mesure porte sur 100 répondants.

**Mode de diffusion :**

Les questionnaires sont distribués par la Référente Marianne qui explique la démarche dans laquelle est engagée la sous-préfecture et qui pose les questions directement aux usagers à leur sortie de la sous-préfecture.

Cette année, les questionnaires ont également été mis à disposition de l'utilisateur en « libre service » en salle d'attente. 9 questionnaires ont ainsi été récoltés.

De plus, les questionnaires ont été envoyés par mail, aux usagers ayant saisi les services de la sous-préfecture par ce mode de communication. 3 questionnaires ont ainsi été récoltés.

Pour l'année 2016, il est proposé de privilégier le mode de diffusion « en libre service », qui débiterait dès le mois de janvier 2016. En effet, ce mode semble bien fonctionner, qui plus est, les usagers semblent être plus exhaustifs dans leur réponse. Néanmoins, pour fiabiliser les informations recueillies, les usagers seront également « approchés » par mail et par sondage de vive voix.

## Synthèse des résultats

### VOUS

Les répondants sont exclusivement des particuliers (100%) habitant Douai ou une commune du Douaisis (89%) et 82 % sont venus en voiture .

**Les résultats sont sensiblement identiques à ceux de 2013 et 2014.**

### MOTIF(S) DE VOTRE DEPLACEMENT

La plupart des répondants se sont déplacés en sous-préfecture pour des démarches concernant leur carte grise (49%), leur permis de conduire (31%), leur titre de séjour (15%) .

### PREPARATION DE VOTRE VENUE

**1 répondant sur 2 (52%)** s'est renseigné sur les horaires d'ouverture avant de se rendre en sous-préfecture. Pour connaître cette information, **74%** d'entre eux se sont renseignés sur Internet (66 % en 2014).

Presque **1 répondant sur 2 (48%)** s'est renseigné sur sa démarche avant de se rendre en sous-préfecture. **73 %** d'entre eux se sont renseignés sur Internet (50 % en 2014).

**Par rapport à 2013 et 2014, les usagers ont beaucoup plus le réflexe de se renseigner avant de venir en SP, pour les horaires ou leur démarche, la grande majorité d'entre eux se renseigne sur le site internet.**

### REALISER VOS DEMARCHES

**93%** des usagers disent être satisfaits des espaces d'accueil et d'attente en sous-préfecture et **98%** d'entre eux ont facilement trouvé un interlocuteur à qui s'adresser en arrivant.

Pour **97%** d'entre eux, les usagers ont apprécié l'écoute des agents d'accueil et **95%** ont jugé satisfaisante la qualité l'information qui leur avait été donnée.

La durée d'attente a semblé satisfaisante pour **77 %** d'entre eux (47% en 2014).

Enfin, **72%** des personnes interrogées trouvent les horaires d'ouverture au public plutôt adaptés voire bien adaptés. (64% en 2014)

**Les résultats sont meilleurs que lors de la précédente enquête pour la durée d'attente et concernant les horaires d'ouverture. La qualité de l'accueil et de renseignement est jugée très bonne.**

### LES AUTRES MODES D'ACCUEIL

#### INTERNET :

Parmi les 100 répondants, **54** (64 en 2014) ont déclaré avoir consulté récemment la page Internet concernant les horaires de la sous-préfecture ou leur démarche. Parmi eux, **91%** (93 % en 2014) ont trouvé la documentation plutôt adaptée, voire bien adaptée.

**Les résultats sont différents : plus d'usagers ont le réflexe d'aller sur internet pour trouver des renseignements. Il faut donc être vigilant sur ce canal d'information.**

#### TELEPHONE :

Enfin, parmi les 100 répondants, **28** ont déclaré avoir récemment contacté la sous-préfecture par téléphone. Parmi eux, **86%** ont trouvé les agents d'accueil courtois. **89%** (64 % en 2014) ont été orientés vers le bon service et **64 %** ont obtenu une réponse à leur question en téléphonant. De plus, l'attente au téléphone leur a semblé satisfaisante pour **71%** (57 % en 2014).

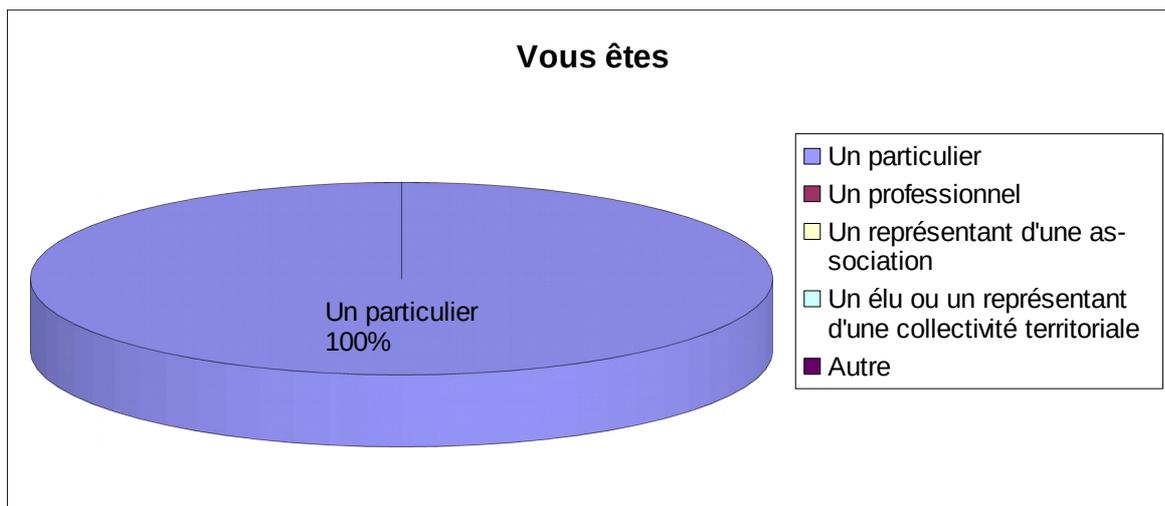
### POUR CONCLURE

**Globalement, 94% des usagers ont trouvé leur visite en sous-préfecture satisfaisante** (93 % en 2014) **voire très satisfaisante : 34 %** (29% en 2014 – 47 % en 2013).

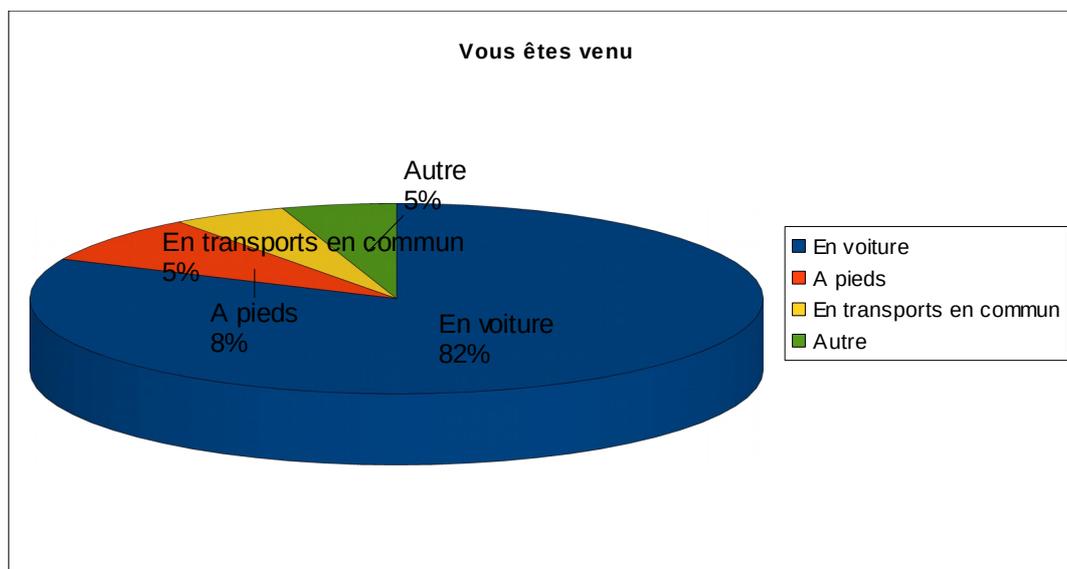
Il faut surtout noter **l'utilisation grandissante d'internet par les usagers** : pour les horaires, leurs démarches ou des renseignements.

Charlotte HAREMZA – Référente Marianne

## Résultats détaillés

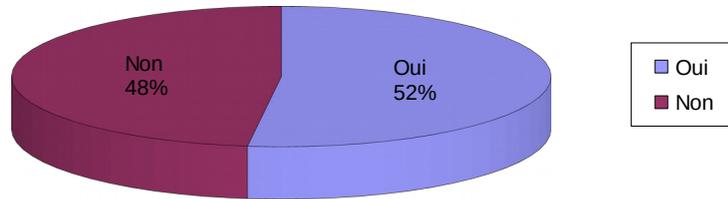


**- 89 % des répondants habitent Douai et son arrondissement**

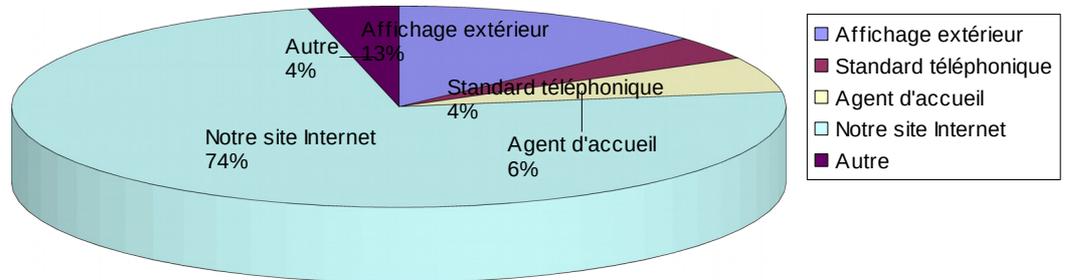


## PREPARATION DE VOTRE VENUE

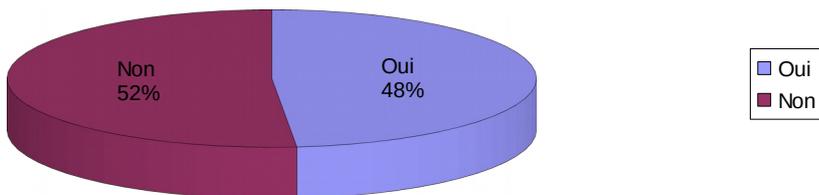
Avant de venir, vous êtes vous renseignés sur les horaires d'ouverture ?



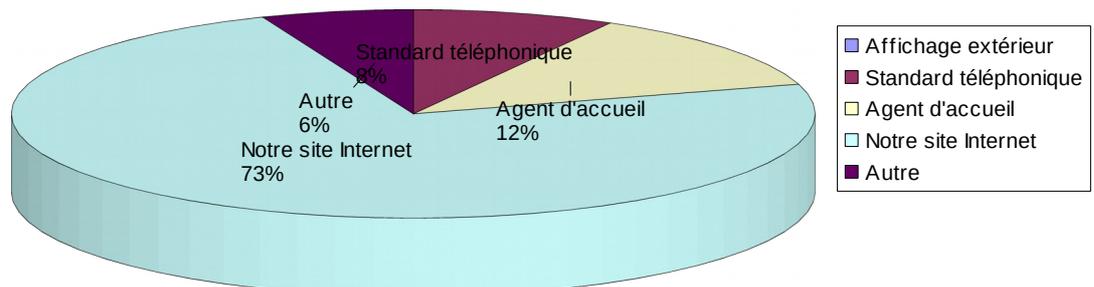
Si oui, par quel moyen ?



Avant de venir, avez-vous cherché à vous renseigner sur votre démarche ?

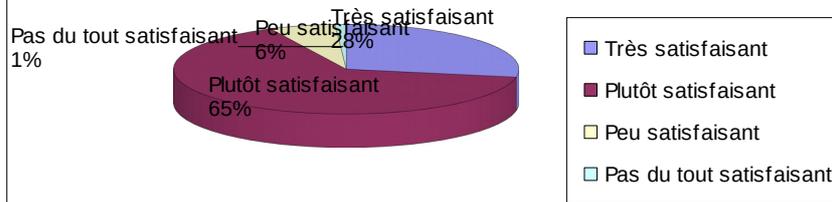


Si oui, par quel moyen ?

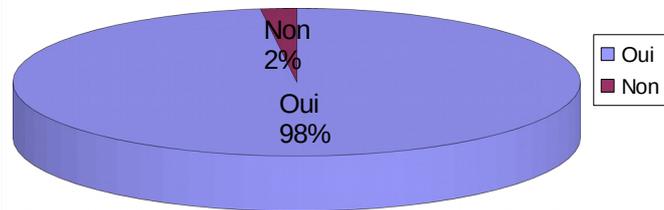


## REALISER VOS DEMARCHES

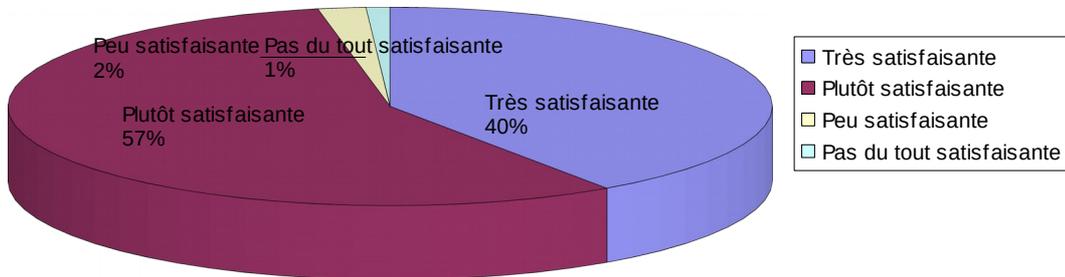
### Le confort des espaces d'accueil et d'attente vous semble



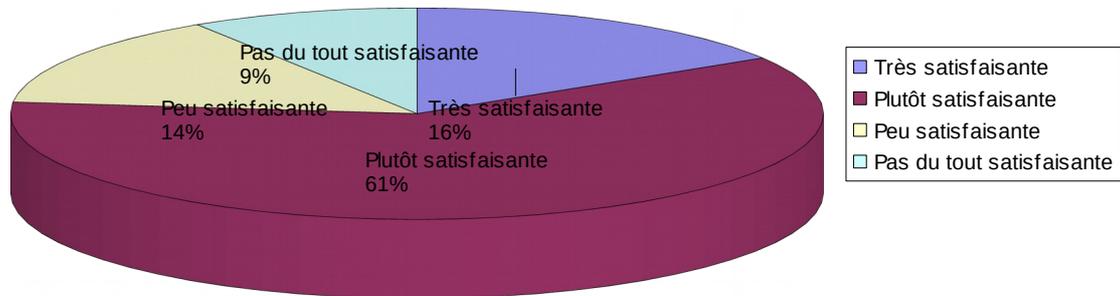
### Est-il facile de trouver un interlocuteur ?



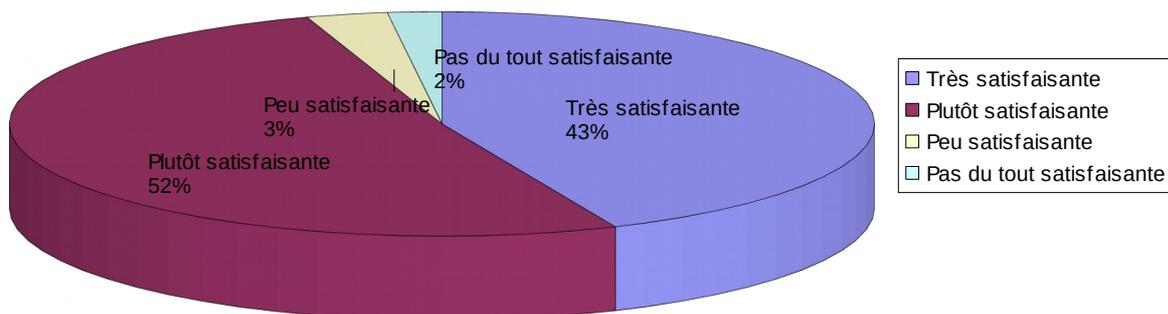
### Vous trouvez l'écoute des agents d'accueil



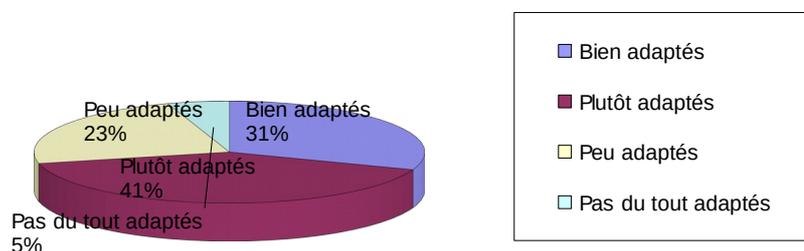
### Vous trouvez la durée d'attente



### Vous trouvez la qualité des information reçues

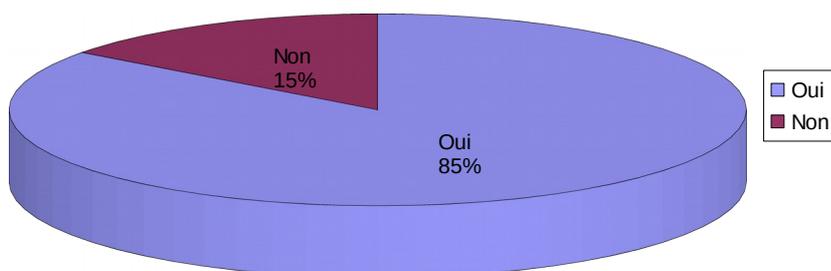


### Les horaires d'ouverture au public vous semblent

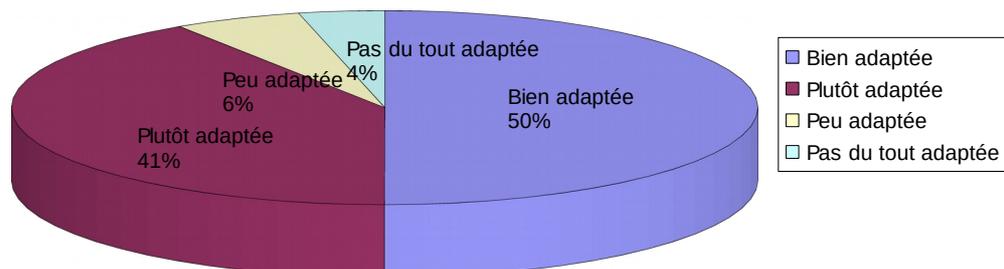


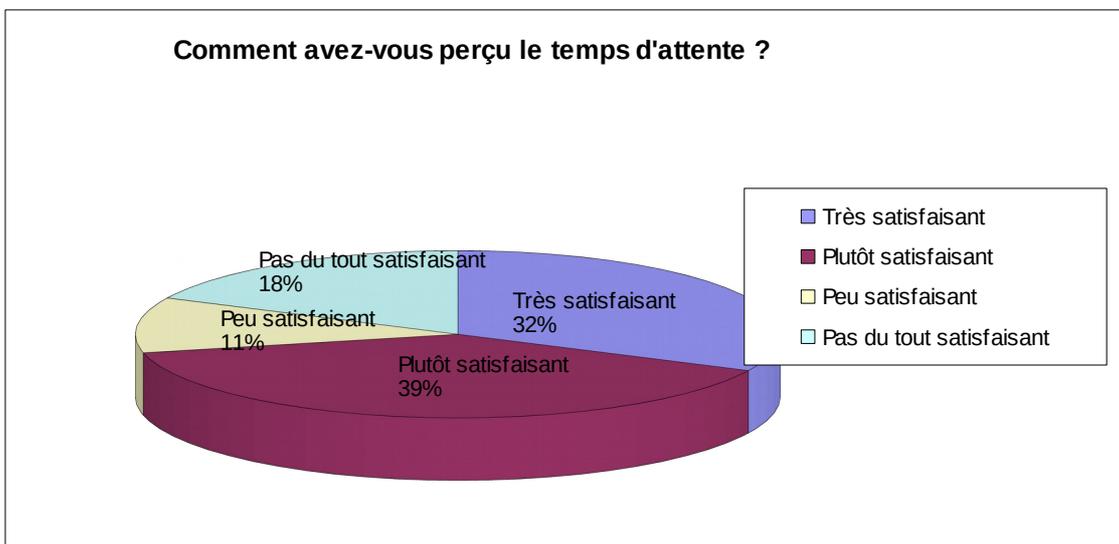
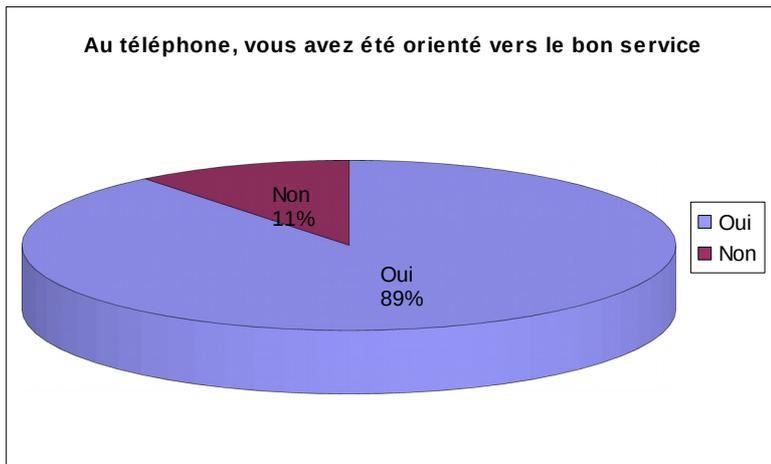
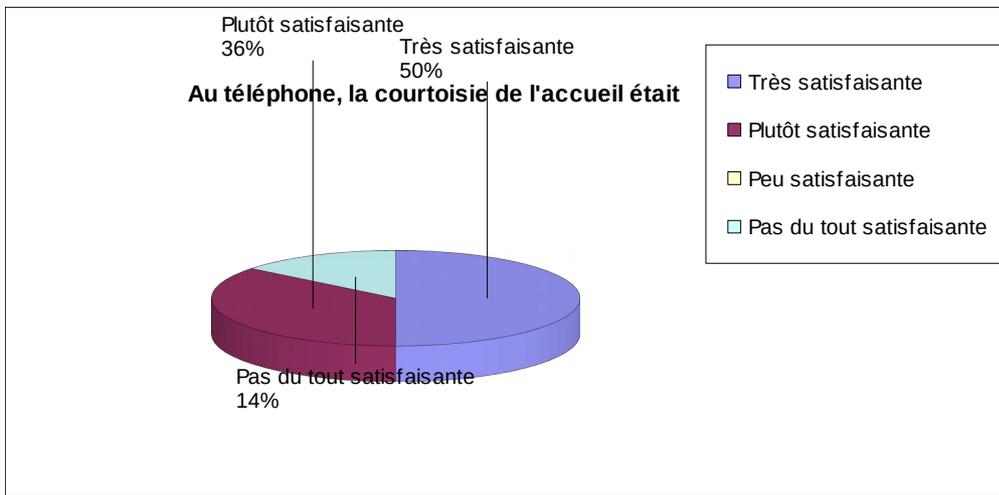
## LES AUTRES MODES D'ACCUEIL

### Sur Internet, vous avez trouvé facilement l'information que vous cherchiez



### Sur Internet, la documentation vous a parue





## POUR CONCLURE

**Globalement, vous trouvez l'accueil à la sous-préfecture**

