



QUALITE DE L'ACCUEIL DES USAGERS EN SOUS-PREFECTURE DE DUNKERQUE

Résultats de l'enquête de satisfaction 2015

La sous-préfecture de Dunkerque s'est engagée volontairement dans une démarche d'amélioration de la qualité de son accueil et a souhaité y associer les usagers. Au cours du mois de janvier 2015, elle a donc réalisé une nouvelle enquête de satisfaction et 191 usagers ont donné leur avis sur 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 DEROULEMENT DE L'ENQUÊTE

Objectif :

L'objectif de l'enquête est de mesurer la satisfaction de l'utilisateur dans sa relation avec les services de la sous-préfecture : sur site à l'accueil général et aux guichets des différents services, mais aussi par téléphone et sur les pages internet.

Cible :

La cible choisie correspond aux usagers venus réaliser une démarche en sous-préfecture durant le mois de janvier 2015. Les usagers ont été interrogés après leur passage à un guichet ou dans un service. La mesure porte sur 191 questionnaires.

Mode de diffusion :

Les questionnaires ont été distribués par un agent qui a expliqué la démarche dans laquelle s'engageait la sous-préfecture et a posé directement les questions aux usagers.

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS

Les personnes interrogées sont principalement des particuliers (92%), résidant dans l'arrondissement de Dunkerque (87%). Seulement 14 % viennent en sous-préfecture pour la première fois. Leur démarche concerne essentiellement l'immatriculation d'un véhicule (78 %) et la réglementation relative au permis de conduire (12 %). 5 % sont venus pour la délivrance d'un titre de séjour aux étrangers.

Globalement, l'accueil de la sous-préfecture est jugé satisfaisant par 92 % des usagers : 58 % le jugent même très satisfaisant et 34 % plutôt satisfaisant.

Peu d'usagers préparent leur visite (40%). Ceux qui la préparent cherchent les renseignements :

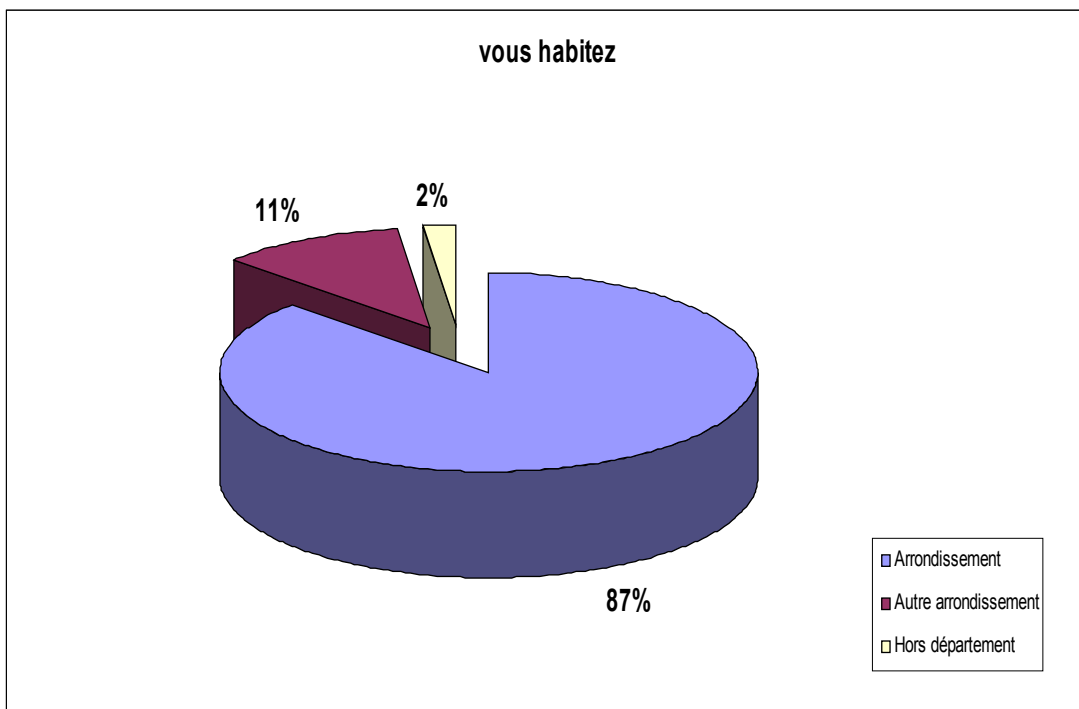
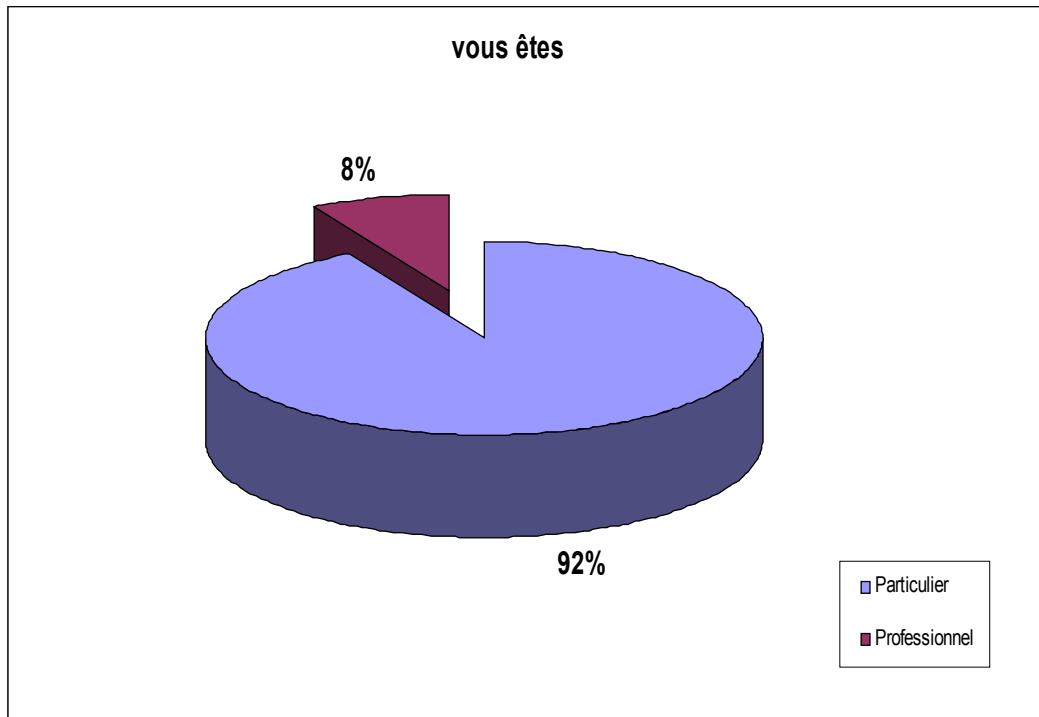
- sur les horaires d'ouverture : sur le site internet dédié à la sous-préfecture (43%), ou auprès du standard téléphonique (9 %)
- sur les démarches à accomplir : sur le site www.nord.gouv.fr

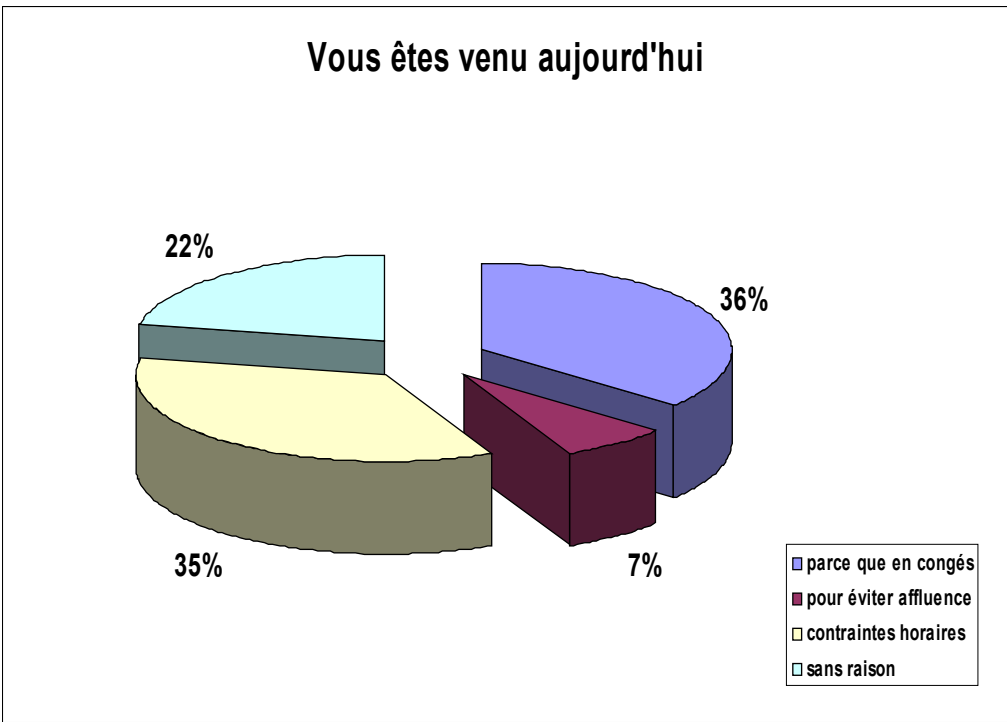
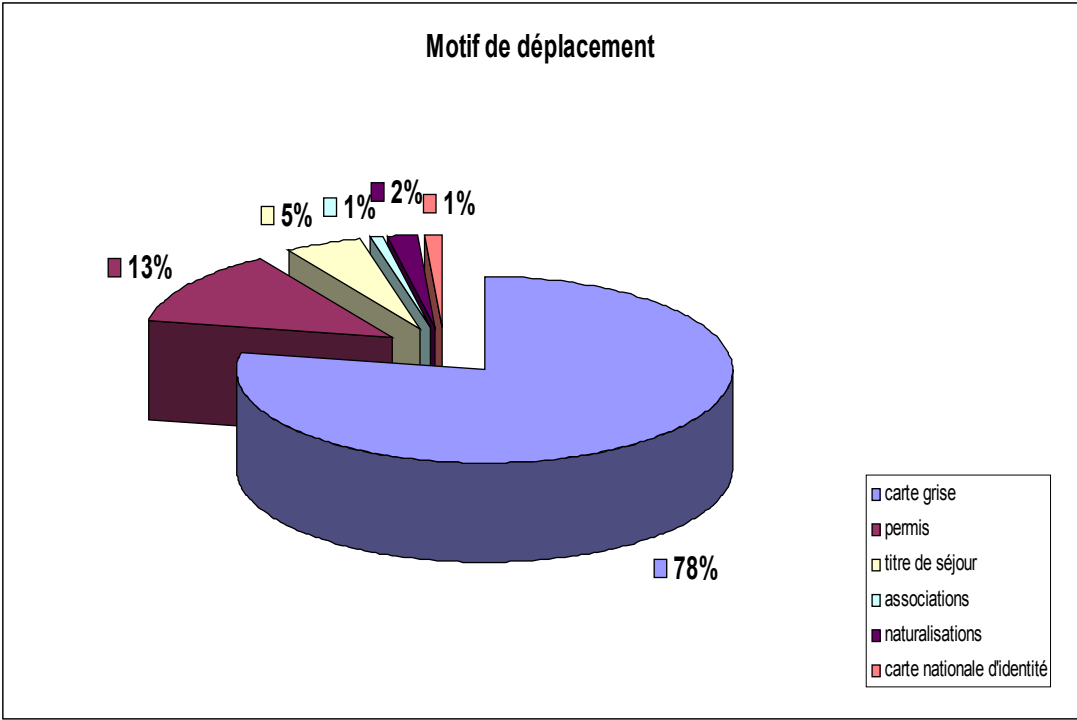
Les usagers sont satisfaits de l'écoute des agents d'accueil pour 94 % d'entre eux (60 % sont très satisfaits). Ils apprécient la qualité des informations qui leur sont données (94%) et considèrent que les espaces d'accueil et d'attente sont confortables (95%).

73 % des personnes interrogées estiment que les horaires d'ouverture au public sont adaptés à leurs besoins et 94% d'entre eux jugent les délais d'attente satisfaisants.

Enfin, 86 % des usagers apprécient la courtoisie de l'accueil téléphonique. 77 % d'entre eux ont été orientés vers le bon service et 89 % ont obtenu une réponse à leur question.

VOUS

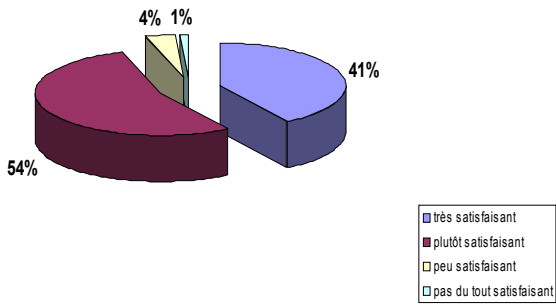




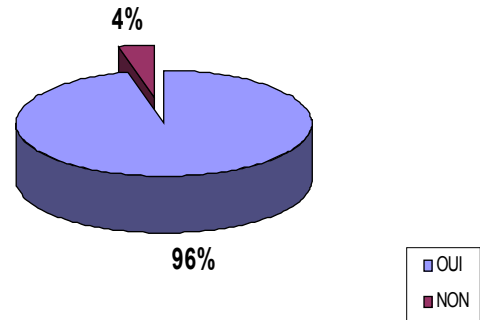
LA QUALITE

DE L'ACCUEIL DANS NOS LOCAUX

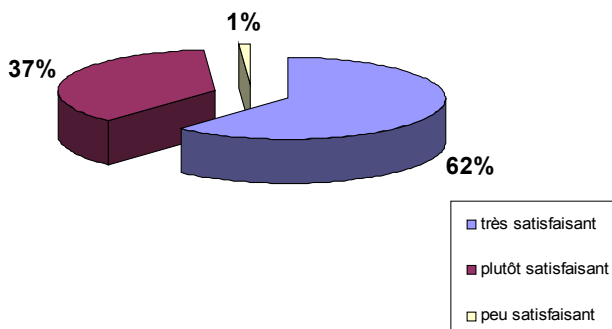
Le confort des espaces d'accueil vous semble



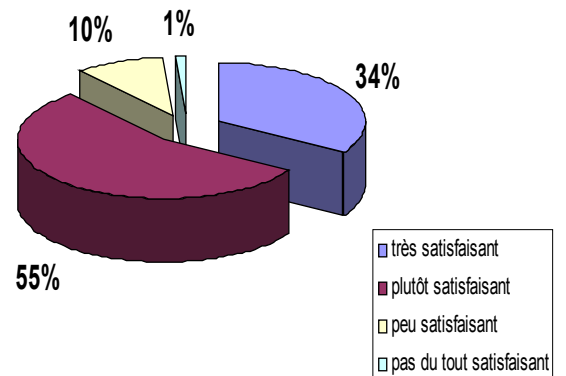
Est-il facile de trouver un interlocuteur ?



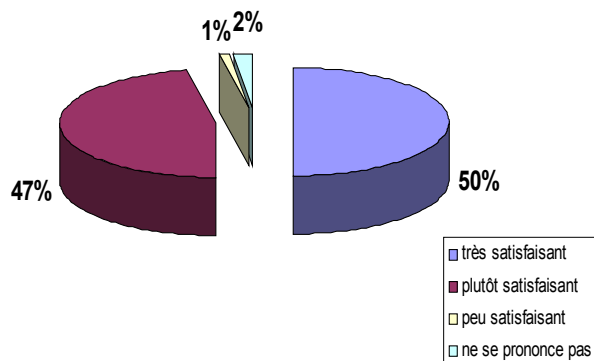
Vous trouvez l'écoute des agents d'accueil



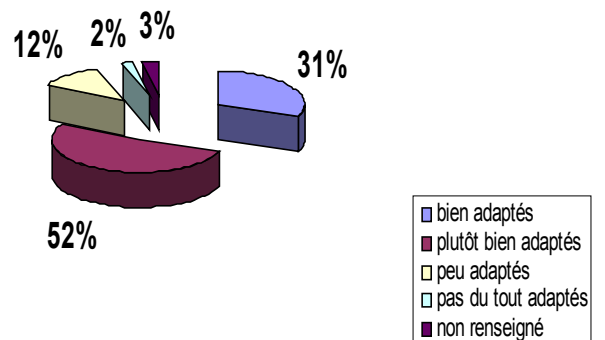
Vous trouvez la durée d'attente



Vous trouvez la qualité des informations reçues

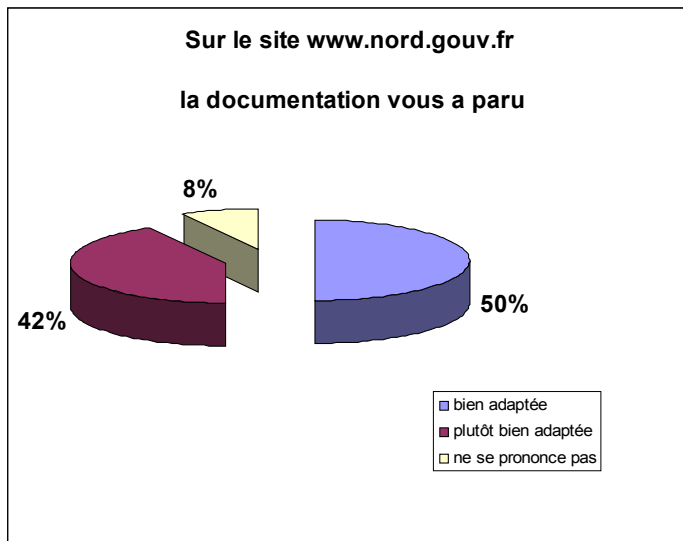
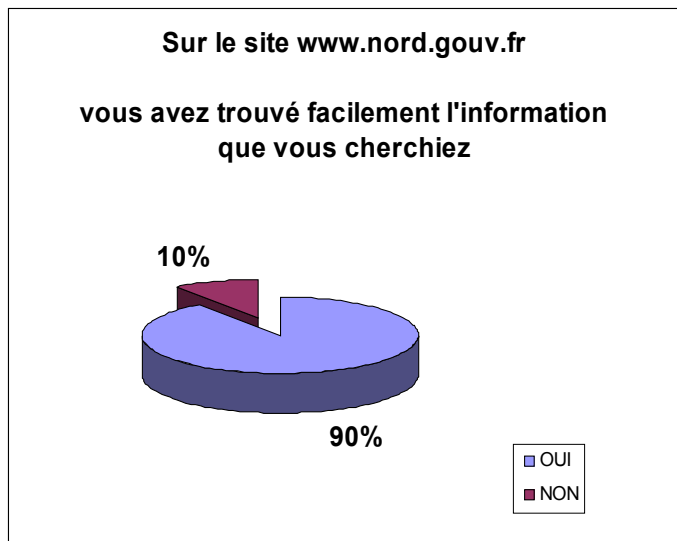


Les horaires d'ouverture au public vous semblent

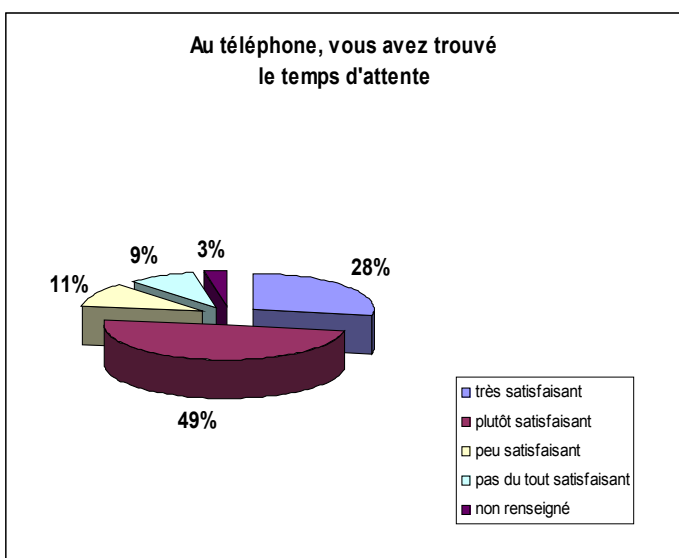
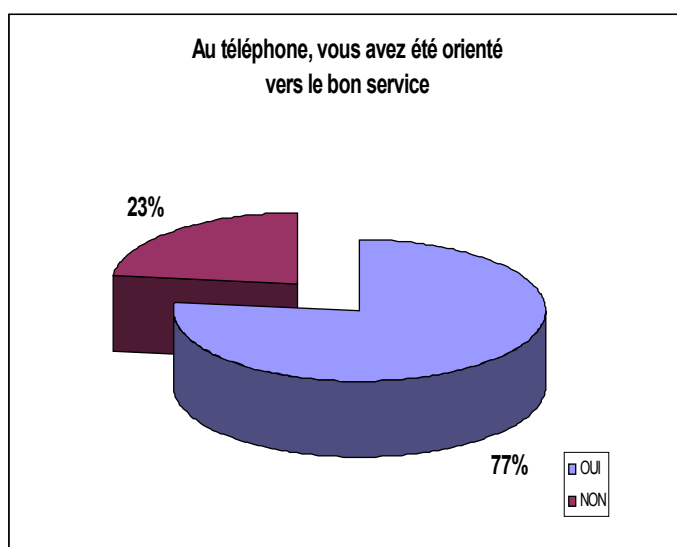
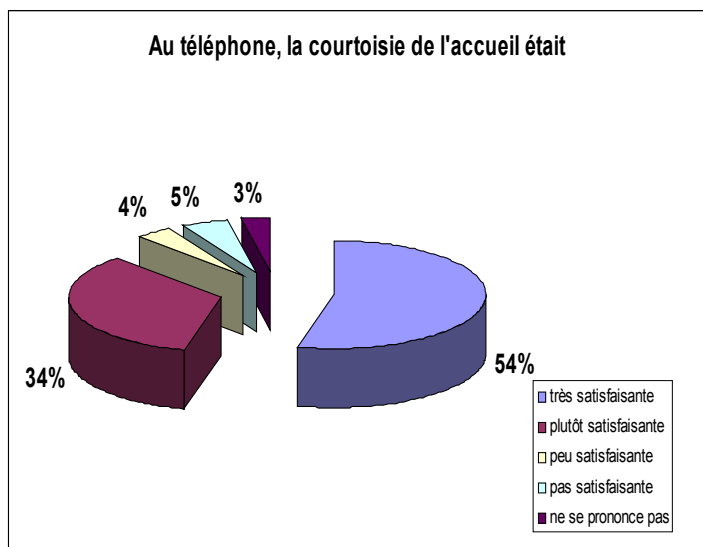


LES AUTRES MODES D'ACCUEIL

INTERNET



ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE



POUR CONCLURE

