

## Plan d'amélioration

La préfecture du Nord s'engage à travailler sur l'amélioration de ses services.

Les résultats de l'enquête de satisfaction vont être étudiés et des actions d'amélioration seront proposées sur les thématiques qui dégradent la qualité de nos services.

- Les temps d'attente.
- La communication sur nos délais de traitement.
- L'amélioration du nombre de réponses au téléphone.
- L'amélioration du nombre de réponses aux demandes faites par mail.
- La qualité d'écoute, la courtoisie et la simplification du langage utilisé.