
 <p><b>PRÉFET DU NORD</b> Liberté Égalité Fraternité</p>	<p><b>Bilan d'enquêtes mystères par téléphone de la préfecture du Nord/2021</b></p>	
<p><b>Objectif :</b> Proposer un bilan et des résultats relatifs à l'enquête mystère courriel</p>		<p><b>MAJ :</b> 07/07/22</p>
<p><b>Date création</b> 24/01/22</p>	<p><b>Auteur(e) :</b> Sylvie Bordeau-Mura</p>	<p><b>Vérifiée par :</b> NC</p>
<p><b>Acteurs-Intervenants :</b> Référent qualité</p>		

**Contexte :** Des enquêtes mystères par téléphone ont été réalisées durant la période suivante du 16 novembre au 10 décembre 2021 par plusieurs homologues référents qualité ce qui assure une certaine neutralité des réponses.

Les entités consultées sont les suivantes :

- \* Direction de l'Immigration et de l'Intégration (DII) : - bureau de l'admission au séjour ; - la plateforme interdépartementale de la naturalisation ;
- \* Direction de la Réglementation et de la Citoyenneté (DRC) : - le bureau de la réglementation générale et de la circulation routière (BRGCR) ; - le bureau de la citoyenneté ;
- \* Direction de la coordination des politiques interministérielles : le bureau des relations avec les usagers (BRU).

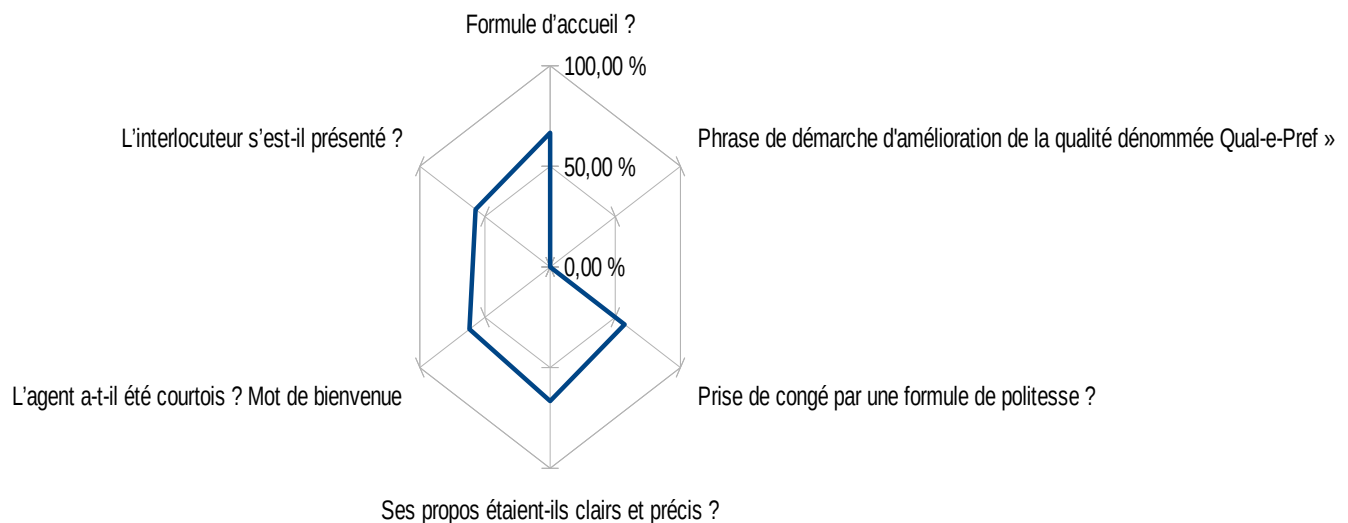
Résultats

Il en ressort une forte perte des appels, essentiellement des appels à destination du bureau des séjours. Les interlocuteurs sont relativement courtois mais parfois trop expéditifs. Les informations sont précises.

A noter : un interlocuteur n'a pas semblé connaître les services à disposition des usagers de la préfecture (photomatons-photocopieurs etc.)

Les enquêtes via le canal téléphonique ont souligné l'intérêt d'un SVI de qualité

Le SVI a été mis à jour en 2020, le BRU en a réalisé l'arborescence. Les différentes modifications ont été effectuées au fil de l'eau. La mission qualité et performance a procédé à la vérification du texte du SVI, il ne correspond plus à l'arborescence fournie. Il n'existe pas de procédure de validation et de mise à jour du SVI.



<b>Rubrique évaluée</b>	
<b>SVI Serveur vocal interactif.</b>	<b>Résultat</b>
Existence d'un Serveur Voal Interactif ?	76,19 %
Renseignement du SVI en dehors des horaires d'ouverture :	28,57 %
Nb limité de niveaux d'arborescence et de choix d'information :	28,57 %
<b>Mise en relation , accessibilité</b>	<b>Résultat</b>
Mise en relation avec une personne physique pendant les heures ouvrées :	42,86 %
Renseignement sur les horaires d'ouverture ou prise de RDV et les modalités d'accès :	38,10 %
<b>Niveau de renseignement donné</b>	<b>Résultat</b>
L'interlocuteur a-t-il donné un premier niveau de renseignement ?	38,10 %
Incitation à consulter les sites internet officiels	61,90 %
Incitation à consulter la rubrique pour la constitution du dossier :	47,62 %
L'interlocuteur a-t-il renseigné sur les différentes pièces à fournir	4,76 %
<b>Courtoisie politesse</b>	<b>Résultat</b>
Formule d'accueil ?	66,67 %
L'interlocuteur s'est-il présenté ?	57,14 %
L'agent a-t-il été courtois ? Mot de bienvenue	61,90 %
Ses propos étaient-ils clairs et précis ?	66,67 %
Prise de congé par une formule de politesse ?	57,14 %
Phrase de démarche d'amélioration de la qualité dénommée Qual-e-Pref »	0,00 %

**BILAN GLOBAL :** Les agents ne précisent pas que la préfecture est engagée dans une démarche qualité. La préfecture est difficilement joignable. Les renseignements fournis ne sont pas complets.