

Enquête de satisfaction 2022

Présentation des résultats



Méthodologie

L'enquête de satisfaction a été lancée le 1^{er} février 2022 et clôturée le 30 mai 2022.

Le SRCI a réalisé une affiche.

Elle a été apposée à l'entrée de la préfecture et publiée sur les réseaux sociaux.

L'enquête a recueilli **205 réponses**.

Elle a été menée :

- en présentiel essentiellement par les agents du BRU dans les différents lieux de passage des usagers
- Via internet

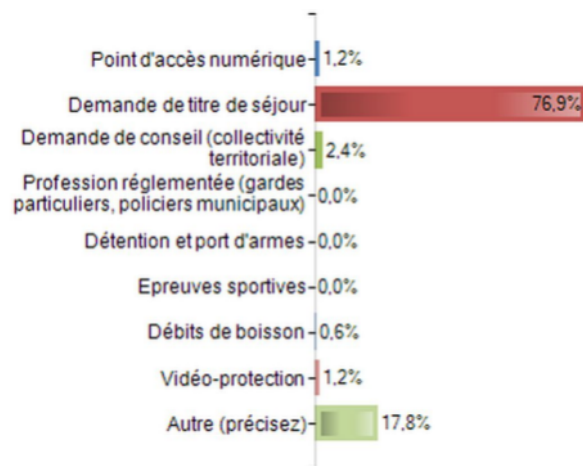


Profils des usagers

La majorité des usagers de la préfecture sont **des particuliers (87%)**, 6 % sont des professionnels et 0,5 % des associations. 77,8 % ne viennent qu'une fois par an à la préfecture.

La raison de leur visite : 76,9% des personnes interrogées viennent effectuer des démarches de demande de titre de séjour, le reste se répartit entre les commissions médicales, les demandes de naturalisation et d'asile. 40,8 % des usagers sont Lillois, 54,4 % viennent d'autres communes du département.

Quelle était la raison de votre visite / contact avec nos services?.



Vous êtes ?



Localisation et accès à la préfecture

La préfecture est jugée **facile d'accès**. Les personnes interrogées ont pour 91,4 % d'entre-elles trouvé facilement la préfecture.

Nos services semblent **adaptés aux personnes en situation de handicap**, 164 personnes ont répondu de façon positive, soit 87,2 % des réponses.

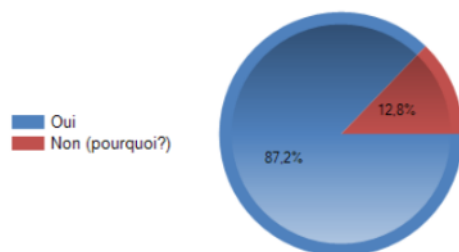
A la question : « Pensez-vous que nos services sont adaptés **aux personnes en difficulté?** » 78,4% des usagers sont également positifs. Les difficultés évoquées concernent essentiellement le manque de communication dans une langue étrangère.

6. Pensez-vous que nos services sont adaptés aux personnes en situation de handicap?

	Effectifs	% Rep.
Oui	164	87,2%
Non (pourquoi?)	24	12,8%
Total	188	100%

Réponses effectives : 188
Taux de réponse : 91,7%

Non-réponse(s) : 17
Modalité la plus citée : Oui

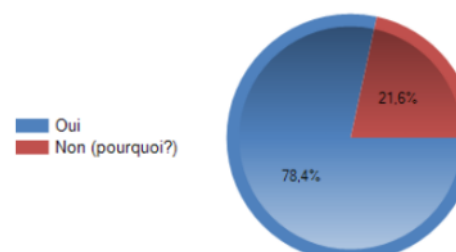


8. Pensez-vous que nos services sont adaptés aux personnes en difficulté?

	Effectifs	% Rep.
Oui	149	78,4%
Non (pourquoi?)	41	21,6%
Total	190	100%

Réponses effectives : 190
Taux de réponse : 92,7%

Non-réponse(s) : 15
Modalité la plus citée : Oui



Le point d'accès numérique-PAN

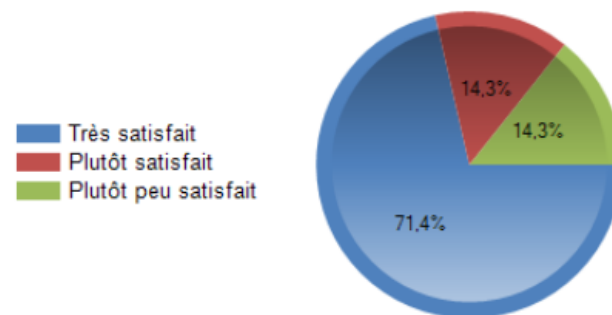
Le résultat de l'enquête liée aux activités du **PAN** confirme le bon taux de satisfaction obtenu lors de l'enquête systématique réalisée à chaque rendez-vous (enquête de satisfaction PAN).

L'aide apportée par **le médiateur numérique** est très positive car jugée **très satisfaisante pour 57,1%** et **plutôt satisfaisante pour 42,9%**.

Les **horaires d'ouverture** sont également jugées majoritairement satisfaisantes.

Un axe d'amélioration est toutefois à envisager sur la **confidentialité des données**, 14,3 % des usagers interrogés se jugent peu satisfaits.

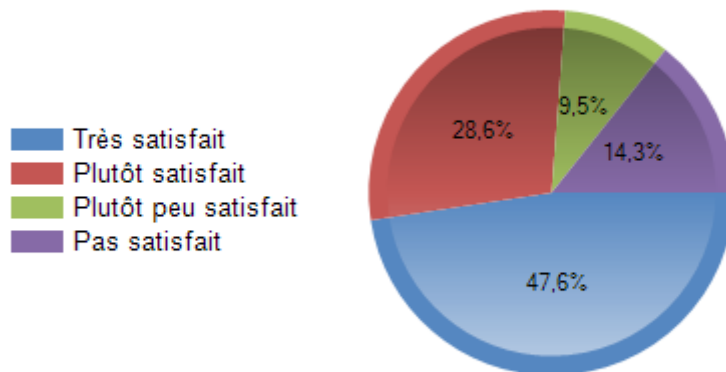
35 - Votre satisfaction concernant les conditions de confidentialité



Accueil physique et locaux

La satisfaction globale concernant l'accueil physique dans nos locaux est très correcte, avec un total de plus de 76 % d'avis positif.

Satisfaction globale concernant l'accueil physique



La propreté et le confort des locaux sont dans l'ensemble de qualité pour plus de 85 % des usagers interrogés.

38 % des usagers trouvent le temps d'attente trop long.

L'orientation vers le service correspondant à la demande est jugé satisfaisante.

Les échanges et contacts

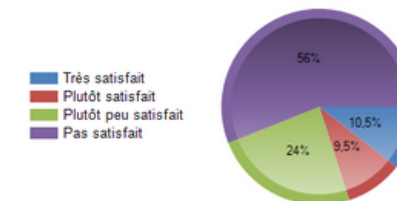
- La disponibilité des agents est jugée peu satisfaisante (>66%).
- Seuls 17,2 % des usagers jugent les termes employés simples à comprendre.
- 84,5 % trouvent les agents peu ou pas courtois.
- 89,5 % sont insatisfaits de la qualité d'écoute.

5. Votre satisfaction concernant la qualité d'écoute des agents :

	Effectifs	% Rep.
Très satisfait	21	10,5%
Plutôt satisfait	19	9,5%
Plutôt peu satisfait	48	24%
Pas satisfait	112	56%
Total	200	100%

Réponses effectives : 200
Taux de réponse : 97,1%

Non-réponse(s) : 6
Modalité la plus citée : Pas satisfait



Les suggestions d'amélioration portent essentiellement sur :
(extrait enquête de satisfaction – suggestions)

- des réponses au **téléphone**
- des réponses aux **mails**
- le **temps de traitement** des dossiers de séjours jugés trop longs.
- le **temps d'attente** dans la salle d'attente / un accueil sur rendez-vous

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.