



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

Comparaison des résultats des enquêtes de satisfaction de juin 2014 et janvier 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. A deux reprises, en juin 2014 et janvier 2015, elle a donc réalisé des enquêtes de satisfaction et au total, 343 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.

A l'issue de l'enquête de juin 2014, la démarche préparatoire à une demande de labellisation Marianne de l'ensemble des services de la sous-préfecture avait été lancée. Des groupes de travail organisés autour des différents canaux d'accueil (accueil physique, téléphonique, courriers/courriels) s'étaient réunis et avaient élaboré un plan d'actions comportant 73 actions engagées dès l'été 2014.

En décembre 2014, 41 actions avaient été réalisées (soit plus de 55 % du plan d'actions). Il est dès lors apparu nécessaire de réaliser une seconde enquête de satisfaction, menée durant le mois de janvier 2015.

La comparaison des résultats des deux enquêtes, présentée ci-dessous, permettra de mesurer les efforts accomplis et de réajuster les actions restantes du plan d'actions en fonction des attentes des usagers.



CONDITIONS DE DEROULEMENT DES DEUX ENQUÊTES

Objectif :

L'objectif des deux enquêtes était 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 les mois de juin 2014, puis de janvier 2015. Les usagers ont été interrogés après leur passage à un guichet ou dans un service. La mesure porte sur 343 questionnaires au total.

Mode de diffusion :

Lors des deux enquêtes, 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.

SYNTHESE DES RESULTATS

Les personnes interrogées

Dans les deux cas, le public interrogé est sensiblement le même : il s'agit essentiellement de particuliers (+ 90%), demeurant dans l'arrondissement de Dunkerque (94 % en juin 2014 et 87 % en janvier 2015), étant déjà venus en sous-préfecture précédemment pour 85 % d'entre eux.

Entre les deux enquêtes, on constate une augmentation de plus de 7 % de la proportion d'utilisateurs qui préparent leur visite dans nos locaux.



Nature de leur déplacement

Dans les deux cas, 91 % des usagers sont venus en sous-préfecture pour une démarche relative à un certificat d'immatriculation ou à un permis de conduire. A chaque fois, plus de 33 % d'entre eux sont venus en profitant d'un jour de congés, un autre tiers en fonction de contraintes horaires.

On constate en revanche une forte diminution des usagers déclarant venir à un moment précis pour éviter les périodes d'affluence (20 % en juin 2014 et seulement 7 % en janvier 2015).

La qualité de l'accueil physique

95 % des usagers sont satisfaits de la qualité de l'écoute des agents d'accueil et de celle des informations qui leur sont données. Ce chiffre très positif est stable entre les deux enquêtes. On retrouve des chiffres similaires (94 %) et une même stabilité relative à la satisfaction sur les délais d'attente à l'accueil général, ou pour l'accès à un guichet .

Les autres modes d'accueil

Internet : on constate une augmentation importante du nombre d'usagers qui considèrent avoir trouvé facilement sur internet l'information qu'ils cherchaient (on passe ainsi de 83 à 90 % d'entre eux entre les deux enquêtes). La même augmentation se retrouve pour ceux qui considèrent la documentation plutôt bien adaptée.

Accueil téléphonique : dans ce domaine également, la satisfaction des usagers est en augmentation. En juin 2014, 82 % d'entre eux sont satisfaits de la courtoisie de l'accueil contre 88 % en janvier 2015 (soit une augmentation de 6%). 57 % estiment avoir été orientés vers le bon service en juin 2014, 77 % en janvier 2015, soit une augmentation de 20 %. Enfin, 73 % des usagers sont satisfaits du temps d'attente au téléphone en juin 2014 et 89 % en janvier 2015, soit une augmentation de 14 %.



Pour conclure

Globalement, le nombre d'usagers qui estiment que l'accueil en sous-préfecture de Dunkerque est satisfaisant est stable. Le chiffre est très élevé puisque pour les deux enquêtes, ils concernent plus de 90 % d'entre eux.

La plus forte augmentation de leur satisfaction concerne les différents critères relatifs à l'accueil téléphonique qui vient couronner tous les efforts entrepris au cours des derniers mois sur ce sujet.