

✦ Éléments de contexte :

L'enquête de satisfaction conduite au bureau des cartes nationales d'identité et des passeports s'est déroulée du 5 au 16 septembre 2016.

1000 questionnaires ont été distribués.

Le profil des personnes interrogées est représentatif des différentes catégories de public accueilli au bureau des cartes nationales d'identité et des passeports. Ont ainsi été sondés :

- Des usagers se présentant spontanément à l'accueil pour obtenir un renseignement ou un dossier ;
- Des usagers se présentant pour déposer leur demande de titre d'identité lors du rendez-vous qui leur avait été fixé;
- Des usagers venant retirer leur titre d'identité.

✦ Évaluation de la satisfaction générale des usagers :

Le taux de satisfaction globale des usagers est de 99%

	Très satisfaisants	Satisfaisants	Peu satisfaisants	Pas satisfaisants
Globalement, diriez-vous que l'accueil et l'information sont :	624	339	18	3
Taux de satisfaction globale : 99%				

L'enquête rend compte de la satisfaction des usagers dans les trois domaines suivants :

- 1- Les conditions d'accès aux services ;
- 2- La qualité de l'accueil ;
- 3- L'accès à l'information.

1- Les conditions d'accès aux services :

98% des usagers interrogés estiment avoir trouvé facilement le service.

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Taux de satisfaction
En entrant avez-vous facilement trouvé l'accueil ou le service que vous veniez voir ?	695	157	12	6	98%
Les locaux sont-ils propres ?	699	158	9	8	98%
Notre espace d'accueil et d'attente vous a-t-il semblé pratique et confortable (sièges, éclairage, etc...) ?	533	247	25	9	96%
Êtes-vous satisfait(e) des équipements proposés (Ecran d'information, photocopieurs, distributeurs, cabines photos...) ?	541	250	23	11	96%
Les avez-vous trouvés facilement ?	613	195	14	6	98%
L'accessibilité des locaux pour les personnes à mobilité réduite est-elle satisfaisante ?	418	193	35	11	93%

2- La qualité de l'accueil :

99% des usagers interrogés estiment avoir été reçus de façon courtoise.

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Taux de satisfaction
L'agent d'accueil était-il présent et disponible ?	805	66	3	4	99%
Vous a-t-il reçu de façon courtoise ?	804	65	2	4	99%
Vous a-t-il informé dans des termes simples et compréhensibles ?	799	64	3	3	99%
Avez-vous été bien renseigné(e) ?	753	60	1	4	99%

3- L'accès à l'information :

Le site Internet de la préfecture de police est le principal média d'information utilisé par les usagers interrogés : 767 personnes sur 890 y ont eu recours, soit 86%.

97% des usagers estiment avoir trouvé l'information qu'ils cherchaient sur les pages Internet du bureau des cartes nationales d'identité et des passeports de la Préfecture de Police.

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Taux de satisfaction
Avez-vous facilement trouvé notre site Internet www.prefecturedepolice.fr ?	651	93	13	2	98%
Sur le site Internet, l'information est-elle facile d'accès ?	587	128	22	1	97%
Avez-vous trouvé l'information que vous recherchiez ?	635	103	19	4	97%
Les informations sont-elles à jour ?	618	100	25	7	96%

96% des usagers interrogés estiment avoir été correctement informés par téléphone.

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Taux de satisfaction
Avez-vous facilement trouvé nos coordonnées téléphoniques ?	250	40	11	3	95%
Avez vous pu nous joindre facilement par téléphone ?	201	42	22	22	85%
La personne qui vous a répondu a-t-elle utilisé une formule d'accueil ? (Préfecture de Police, bonjour !)	216	44	9	8	94%
S'est-elle montrée courtoise ?	224	41	4	4	97%
A-t-elle bien compris votre demande ?	255	30	5	4	97%
Avez-vous été bien informé(e) ?	245	32	7	5	96%

✦ Pistes d'amélioration 2016/2017 :

Les principales actions d'amélioration menées par le service seront les suivantes :

1 - Amélioration de l'accueil physique et téléphonique :

- sur l'accueil téléphonique : poursuite de l'amélioration de la capacité de traitement des appels entrant

- sur l'accueil physique : augmentation de la capacité de remise des titres dans certaines antennes afin de limiter l'attente des usagers

2 - Amélioration de l'accès à l'information :

- communication sur le dispositif de pré-demande en ligne

- harmonisation des informations données sur le site internet de la Préfecture de Police et sur www.servicepublic.fr