



DIRECTION DE LA POLICE GENERALE  
SOUS-DIRECTION DE LA CITOYENNETE ET DES LIBERTES PUBLIQUES

---

---



**ANALYSE DES RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION**

PREFECTURE DE POLICE DE PARIS

BUREAU DES NATURALISATIONS

**Du 6 au 15 novembre 2018**



*Rapport établi le 14 février 2019*

## ✦ **Éléments méthodologiques :**

L'enquête de satisfaction conduite au bureau des naturalisations s'est déroulée **entre le 6 et le 15 novembre 2018**. Elle a permis de recueillir **329 questionnaires**.

L'échantillon est représentatif des différentes catégories d'usagers accueillis au bureau des naturalisations :

- des **usagers se présentant spontanément à l'accueil** pour obtenir un renseignement ou un dossier ;
- des **postulants/déclarants convoqués** pour l'entretien réglementaire après dépôt de leur demande d'acquisition de la nationalité française ;
- des **naturalisés conviés à une cérémonie** d'accueil dans la citoyenneté française ;
- des **usagers qui contactent le bureau par téléphone** pour obtenir un renseignement.

## ✦ **Evaluation de la satisfaction générale des usagers :**

**Le taux de satisfaction globale des usagers est de 96 %**, soit un taux en légère baisse de 1 point par rapport à 2017, mais qui reste au-dessus de la moyenne des précédentes années (95 % entre 2015 et 2017).

Appréciation générale	Très satisfaisants	Satisfaisants	Peu satisfaisants	Pas satisfaisants	<b>Taux de satisfaction</b>
Globalement, diriez-vous que l'accueil et l'information sont :	44 %	52 %	3 %	1 %	<b>96 %</b>

## ✦ **Les résultats de l'enquête de satisfaction 2018 par domaine :**

### 1- **Les locaux :**

**89 % des usagers interrogés sont satisfaits des conditions d'accueil.**

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	<b>TAUX DE SATISFACTION 2018</b>	<b>Variation 2017-2018</b>
A votre arrivée, avez-vous trouvé facilement l'accueil ou le service que vous veniez voir?	247	37	5	1	<b>98 %</b>	→

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	TAUX DE SATISFACTION 2018	Variation 2017-2018
Les locaux étaient-ils propres?	206	78	3	0	99 %	→
Notre espace d'accueil et d'attente est-il pratique et confortable (sièges, éclairage, etc.)?	143	92	38	8	84 %	↓
Les équipements proposés (écran d'information, photocopieurs) sont-ils satisfaisants?	134	83	27	1	89 %	→
Avez-vous trouvé ces équipements facilement ?	145	68	17	2	92 %	↑
L'accessibilité des locaux pour les personnes à mobilité réduite est-elle satisfaisante?	92	54	27	8	81 %	↓
Nos horaires d'ouverture vous paraissent-ils adaptés ?	116	109	40	14	81 %	→

## 2- La qualité de l'accueil :

**95 % des usagers interrogés sont satisfaits de la qualité de l'accueil.**

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	TAUX DE SATISFACTION 2018	Variation 2017-2018
Le délai d'attente vous paraît-il convenable ?	145	111	21	4	91 %	↑
L'agent était-il présent et disponible ?	221	52	5	0	98 %	→
L'agent a-t-il été courtois ?	211	47	6	1	97 %	→
L'agent vous a-t-il informé dans des termes clairs et simples ?	222	39	11	0	96 %	→
L'agent vous a-t-il bien renseigné(e) ?	210	50	7	3	96 %	→
Les conditions de confidentialité de votre entretien sont-elles satisfaisantes ?	183	62	9	7	94 %	↑

## 3- L'accès à l'information :

**Le site internet de la Préfecture de Police est le principal média d'information utilisé (70 % des usagers).**

**93 % des usagers se déclarent satisfaits de l'information disponible en ligne** sur les pages internet du bureau des naturalisations 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 2018	Variation 2017-2018
Avez-vous trouvé facilement notre site Internet <a href="http://www.prefecturedepolice.interieur.gouv.fr">www.prefecturedepolice.interieur.gouv.fr</a> ?	177	46	4	1	<b>98 %</b>	→
Sur le site Internet, l'information est-elle facile d'accès?	109	84	20	4	<b>89 %</b>	→
Avez-vous trouvé l'information que vous recherchiez?	140	59	12	10	<b>90 %</b>	↑
Les informations sont-elles à jour?	129	71	9	5	<b>93 %</b>	→

Le téléphone est le **deuxième moyen le plus utilisé** (40 % des personnes interrogées). **88 % des usagers interrogés jugent avoir été bien informés** par les agents de la cellule téléphonique.

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	TAUX DE SATISFACTION 2018	Variation 2017-2018
Avez-vous trouvé facilement notre numéro de téléphone 34 30	85	31	8	7	<b>89 %</b>	→
Avez-vous pu nous joindre facilement par téléphone?	48	42	25	16	<b>69 %</b>	↑
L'agent au téléphone s'est-il présenté (Préfecture de police, bonjour !)	90	19	5	3	<b>93 %</b>	→
L'agent s'est-il montré courtois ?	90	22	8	2	<b>92 %</b>	↓
L'agent a-t-il bien compris votre demande ?	95	18	5	4	<b>93 %</b>	→
L'agent vous a-t-il bien informé(e) ?	85	22	6	7	<b>89 %</b>	→
En cas de transfert, l'agent vous a-t-il indiqué le service vers lequel il basculait votre appel ?	69	18	4	3	<b>93 %</b>	↑
L'agent vous a-t-il orienté(e) vers le bon service ?	61	16	5	4	<b>90 %</b>	→

## ✦ Pistes d'amélioration dégagées à l'issue de l'enquête 2018

### 1- Concernant le site internet

Bien que disponibles sur le site internet de la Préfecture de Police, les informations ne sont pas toujours visibles des usagers.

Un travail sur l'architecture et le contenu des pages internet dédiées à l'acquisition de la nationalité française pourrait être envisagé, notamment dans la perspective d'une refonte du site internet de la préfecture.

Il est à noter que de nombreux usagers interrogés souhaitent une dématérialisation des procédures et la mise en place d'un espace personnalisé permettant de transmettre des documents au format numérique et de suivre l'avancement des dossiers.

### 2- Concernant l'espace d'accueil physique

Au regard des réponses et des suggestions formulées par les usagers, il semble qu'une meilleure communication puisse permettre d'améliorer l'expérience de l'utilisateur. Certains usagers par exemple ne sont pas informés que le dépôt des dossiers se fait uniquement par courrier.

Une meilleure information numérique et un affichage dédié au sein du point numérique installé dans l'accueil de la préfecture de police permettraient d'améliorer la lisibilité des informations utiles aux postulants/déclarants.