

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

EXPLOITATION DES RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION
MENEES AUPRES DES USAGERS DU BUREAU DES NATURALISATIONS
DE LA PREFECTURE DE POLICE DE PARIS

Du 10 novembre au 2 décembre 2014



Mis à jour le 08/12/2014

1. La démarche Qualipref

L'engagement 8 du référentiel Qualipref (« A votre écoute pour progresser ») prévoit la réalisation d'une enquête annuelle de satisfaction, l'exploitation des données récoltées et la publication des résultats aux usagers.

Ainsi, dans le cadre de la **certification Qualipref 2** qu'il a obtenu en mars 2014, le bureau des naturalisations a mené une **enquête de satisfaction auprès de ses usagers du 10 novembre au 2 décembre 2014**.

Lorsque le taux de satisfaction est inférieur à **75%**, des actions d'amélioration doivent être mises en place.

Les résultats de cette enquête de satisfaction seront communiqués aux usagers, d'une part par le biais d'une **publication sur le site internet** de la préfecture de police, et d'autre part par voie d'**affichage dans les locaux** du bureau des naturalisations.

2. Le déroulement de l'enquête : éléments de contexte

L'enquête 2014 s'est déroulée **entre le 10 novembre et le 2 décembre 2014**, soit à la même époque que l'enquête de satisfaction précédente, qui s'était déroulée du 4 au 17 décembre 2013.

Afin de garantir la représentativité de l'échantillon interrogé, l'enquête a été menée auprès de **cinq catégories d'usagers** du bureau des naturalisations :

- **Trois catégories qui avaient déjà été interrogées dans les enquêtes précédentes :**
 - 133 usagers qui se présentaient spontanément à l'accueil pour obtenir un renseignement ou un dossier ;
 - 132 postulants qui répondaient à la convocation du bureau pour un entretien réglementaire après dépôt de leur demande de naturalisation ;
 - 60 personnes conviées à une cérémonie d'accueil dans la citoyenneté française.

- **Deux catégories qui étaient interrogées pour la première fois** cette année, afin d'obtenir des résultats encore plus représentatifs de l'ensemble du public accueilli au bureau des naturalisations :
 - 50 usagers qui contactaient le bureau par téléphone pour obtenir un renseignement ;
 - 45 personnes venues au bureau pour faire établir leur carte nationale d'identité (CNI) en vue de la cérémonie d'accueil dans la citoyenneté française.

L'enquête a ainsi permis de récolter au total **420 questionnaires**, soit un échantillon légèrement plus faible que pour l'enquête 2013 (515).

Ces 420 questionnaires ont permis de recueillir **244 suggestions ou commentaires**.

3. Le questionnaire de l'enquête de satisfaction

Pour la première fois, le questionnaire utilisé par le bureau des naturalisations est celui commun à l'ensemble de la direction de la police générale. Toutefois, une comparaison entre les résultats obtenus en 2013 et ceux de cette année peut aisément être établie en raison de la similitude de la plupart des questions.

4. Les résultats de l'enquête

Le questionnaire de l'enquête permet de rendre compte de la satisfaction des usagers dans les trois domaines suivants :

- **l'accès à l'information** (par le biais du téléphone, du site internet et des courriers ou courriels)
- **les conditions d'accès au service**
- **la qualité de l'accueil**

Le taux de satisfaction globale des usagers du bureau des naturalisations est de 98%, soit 2% de plus que lors de l'enquête 2013. Ce résultat témoigne du **très bon niveau d'ensemble constaté dans les trois domaines** soumis à l'avis des usagers et détaillés ci-après.

	Très satisfaisants	Satisfaisants	Peu satisfaisants	Pas satisfaisants	Taux de satisfaction
Globalement, diriez-vous que l'accueil et l'information sont :	197	216	7	0	98%

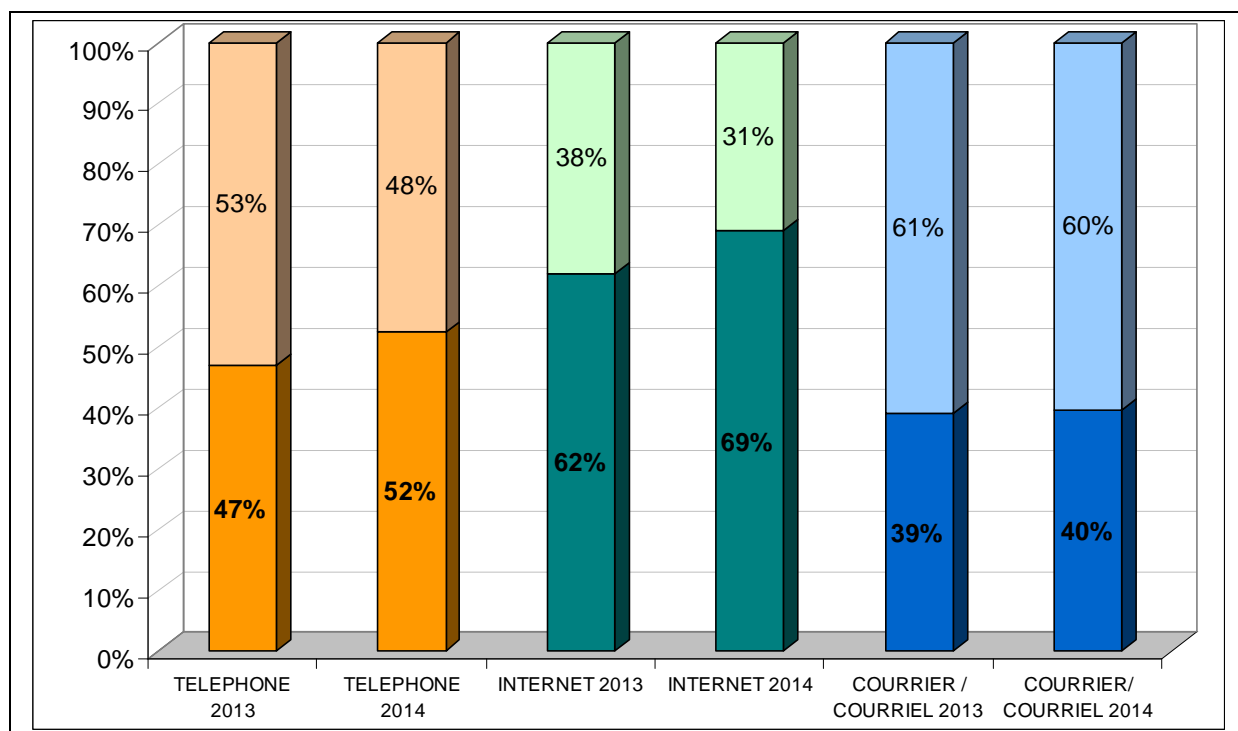
L'ACCES A L'INFORMATION

Le questionnaire évalue trois moyens d'accès à l'information utilisés par les usagers du bureau des naturalisations : le téléphone, le site internet et le courrier ou le courriel.

Le site internet reste la principale source d'information des usagers : 290 usagers sur 420 y ont eu recours, soit 69%.

Le téléphone arrive en deuxième position, avec 220 usagers sur 420, soit 52%. Il convient de remarquer que ce chiffre recouvre aussi bien l'information obtenue en joignant la cellule d'informations téléphoniques que celle obtenue auprès des instructeurs par téléphone ; les usagers n'étant eux-mêmes parfois pas capables de distinguer les deux.

Enfin, **troisième source d'information : le courrier ou le courriel**, que déclarent avoir utilisé 166 personnes, soit 40% des usagers.



■ Couleurs foncées
■ Usagers ayant eu recours au média mentionné
■

■ Couleurs pâles
■ Usagers n'ayant pas eu recours au média mentionné
■

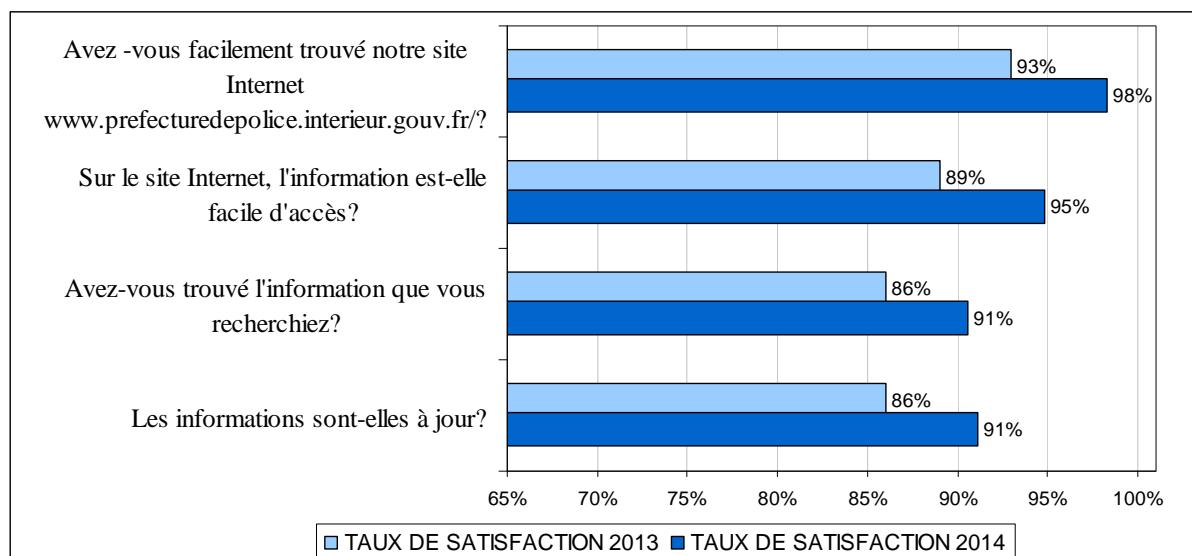
1. EVALUATION DE L'ACCES A L'INFORMATION PAR LE SITE INTERNET

Le site Internet reste le **moyen d'information le plus utilisé** par les usagers (290 usagers sur 420 se sont rendus sur le site) et voit même la part d'usagers y ayant recours progresser depuis 2013, passant **de 62 à 69%**.

Les utilisateurs du site internet semblent globalement satisfaits de l'accès à l'information par cette voie puisque le **taux de satisfaction excède 90% à toutes les questions**.

		Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Taux de satisfaction
12	Avez-vous facilement trouvé notre site Internet www.prefecturedepolice.interieur.gouv.fr/?	228	57	5	0	98%
13	Sur le site Internet, l'information est-elle facile d'accès ?	179	94	12	3	95%
14	Avez-vous trouvé l'information que vous recherchez ?	166	94	19	8	91%
15	Les informations sont-elles à jour ?	146	101	20	4	91%

La comparaison avec les résultats de l'enquête 2013 montre une **nette progression de la satisfaction des usagers** concernant l'accès à l'information par le biais du site internet.



Ces résultats en hausse sont la **conséquence de la mise en place en 2014 d'une des principales actions d'amélioration** prévues à la suite de l'enquête de satisfaction 2013, à savoir : « **Développement du site internet** : relecture et actualisation des contenus, développement d'une rubrique consacrée à la qualité de l'accueil de l'utilisateur »

2. EVALUATION DE L'ACCES A L'INFORMATION PAR TELEPHONE

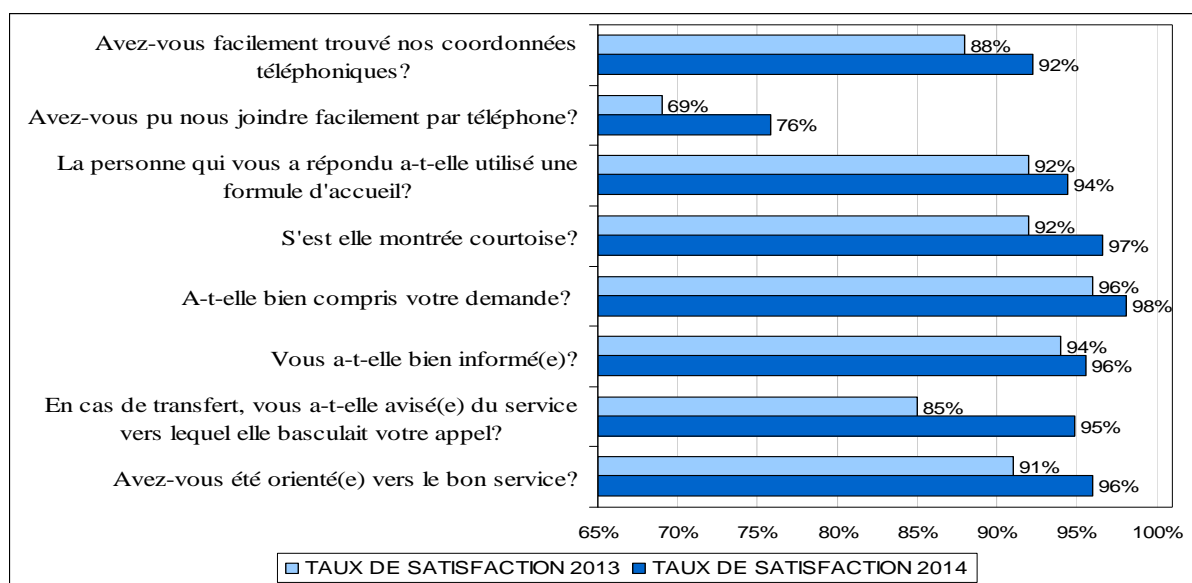
Le téléphone est le **deuxième moyen d'information le plus utilisé**: 220 usagers sur les 420 sondés déclarent y avoir recours, soit **52% des usagers**.

Ce chiffre est **en augmentation par rapport à l'enquête 2013** qui révélait que seulement 47% des usagers se renseignaient par téléphone.

Les résultats de l'enquête témoignent d'une satisfaction générale concernant l'accueil téléphonique, puisque le **taux de satisfaction excède 90% pour toutes les questions, à l'exception de celle portant sur la facilité à joindre le service par téléphone (76%)**.

		Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Taux de satisfaction
3	Avez-vous facilement trouvé nos coordonnées téléphoniques ?	150	52	13	4	92%
4	Avez-vous pu nous joindre facilement par téléphone ?	84	82	31	22	76%
5	La personne qui vous a répondu a-t-elle utilisé une formule d'accueil ? (Cartes nationales d'identité, passeports, Préfecture de police, bonjour !)	131	55	9	2	94%
6	S'est-elle montrée courtoise ?	141	58	7	0	97%
7	A-t-elle bien compris votre demande ?	146	58	4	0	98%
8	Vous a-t-elle bien informé(e) ?	137	58	8	1	96%
9	En cas de transfert, vous a-t-elle avisé(e) du service vers lequel elle basculait votre appel ?	67	44	4	2	95%
10	Avez-vous été orienté(e) vers le bon service ?	86	35	5	0	96%

La comparaison avec les résultats de l'enquête de satisfaction menée en 2013 montre une **très nette progression de la satisfaction des usagers** concernant l'accueil téléphonique.



Plus particulièrement, le taux de personnes satisfaites de la courtoisie des agents chargés de l'accueil téléphonique est en augmentation, de 92 à 97%. De même, le taux de satisfaction concernant la question de la capacité à joindre le bureau des naturalisations est passé de 69% en 2013 à 76% en 2014.

Ces deux résultats témoignent de la **réussite des actions d'amélioration** mises en place en la matière à la suite de l'enquête 2013.

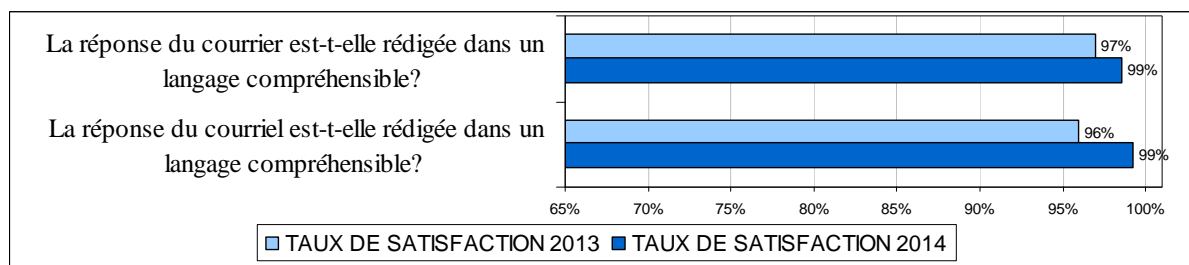
3. EVALUATION DE L'ACCES A L'INFORMATION PAR COURRIER ET COURRIEL

Troisième moyen d'information le plus utilisé (166 usagers sur 420), le courrier ou le courriel font l'objet d'une importante satisfaction de la part des usagers : **99% des personnes sondées se montrent satisfaites** des réponses reçues tant à leur courrier qu'à leur courriel.

Il est toutefois impossible de savoir si tous les usagers déclarant avoir utilisé l'un des ces moyens d'information y ont effectivement eu recours.

		Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Taux de satisfaction
17	La réponse du courrier est-elle rédigée dans un langage compréhensible ?	120	18	1	1	99%
18	La réponse du courriel est-elle rédigée dans un langage compréhensible ?	114	18	0	1	99%

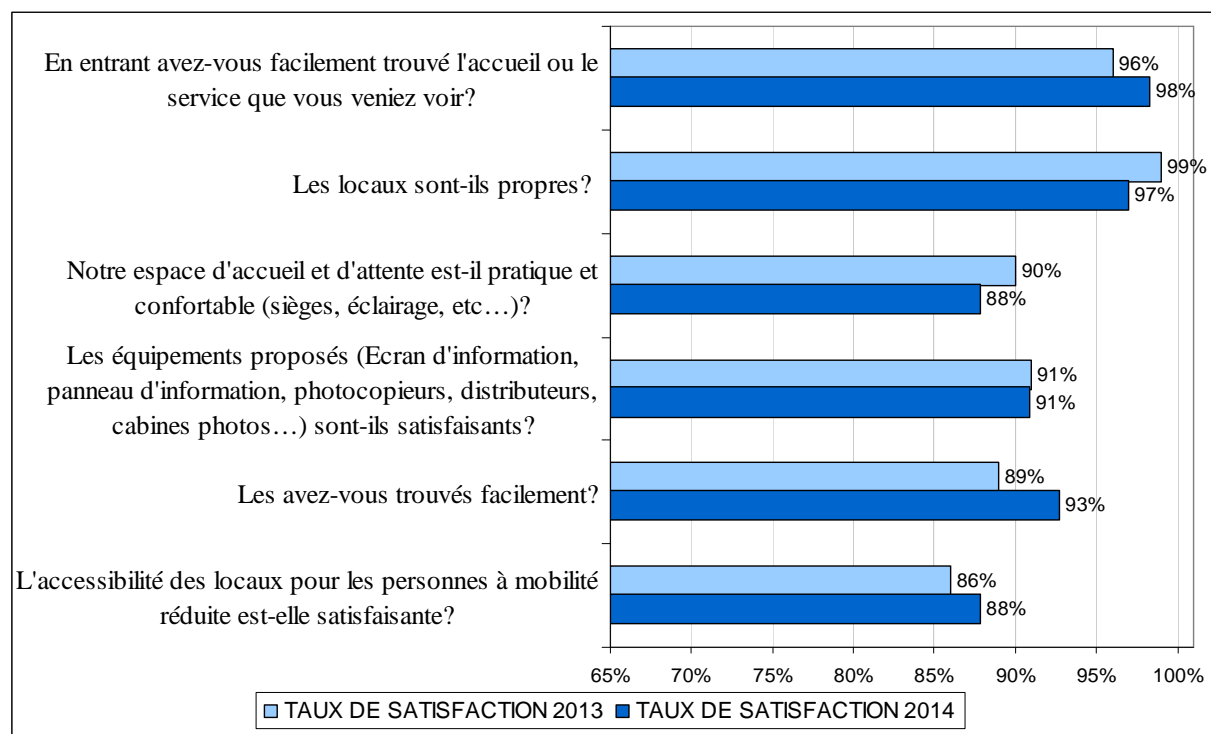
Là encore, ces **résultats sont en hausse par rapport à l'enquête 2013.**



LES CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE

Les usagers sondés sont globalement satisfaits des conditions d'accès au bureau des naturalisations, puisque le **taux de satisfaction excède 88% à toutes les questions**.

		Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Taux de satisfaction
19	En entrant avez-vous facilement trouvé l'accueil ou le service que vous veniez voir ?	331	64	6	1	98%
20	Les locaux sont-ils propres ?	273	115	10	2	97%
21	Notre espace d'accueil et d'attente est-il pratique et confortable (sièges, éclairage, etc...) ?	204	150	41	8	88%
22	Les équipements proposés (écran d'information, panneau d'information, photocopieurs, distributeurs, cabines photos...) sont-ils satisfaisants ?	189	140	29	4	91%
23	Les avez-vous trouvés facilement ?	205	127	23	3	93%
24	L'accessibilité des locaux pour les personnes à mobilité réduite est-elle satisfaisante ?	120	96	22	8	88%

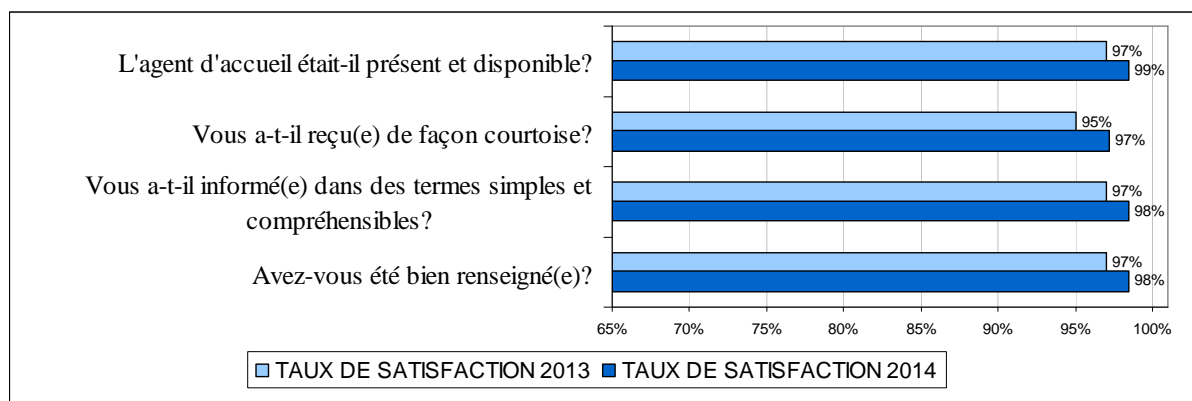


LA QUALITE DE L'ACCUEIL

Les questions portant sur la qualité de l'accueil révèlent un **taux de satisfaction supérieur à 97%**, confirmé par des commentaires globalement positifs portant sur la courtoisie des agents et la clarté de leurs explications.

		Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Taux de satisfaction
25	L'agent d'accueil était-il présent et disponible ?	322	74	4	2	99%
26	Vous a-t-il reçu(e) de façon courtoise ?	308	81	10	1	97%
27	Vous a-t-il informé(e) dans des termes simples et compréhensibles ?	317	76	5	1	98%
28	Avez-vous été bien renseigné(e) ?	313	78	6	0	98%

Ces résultats sont par ailleurs **en hausse par rapport à l'année précédente**.



BILAN DE L'ENQUETE 2014

Les résultats de l'enquête 2014, obtenus sur la base des 420 questionnaires récoltés, sont très satisfaisants :

- La **satisfaction générale atteint 98%** contre 96% l'année précédente
- **Aucun taux de satisfaction n'est inférieur à 75%** (limite en dessous de laquelle des actions correctrices doivent être mises en place)
- **Sur les 24 points abordés par le questionnaire, 22 voient le taux de satisfaction des usagers rester stable ou augmenter.** L'augmentation est en moyenne de 3,5%.
- **Seules deux questions voient leur taux de satisfaction accuser une légère baisse de 2%** mais reste néanmoins à des taux de satisfaction élevés: la propreté des locaux (97% de satisfaction) et le caractère pratique et confortable de l'espace d'accueil (88% de satisfaction).
- Le taux de satisfaction des usagers concernant la facilité à joindre le bureau des naturalisations est passé de 69% en 2013 à 76% en 2014, témoignant ainsi de l'impact des actions correctrices mises en place suite à l'enquête 2013.

Ces résultats et les commentaires des usagers (au nombre de 244) ont permis de mettre en lumière les **points sur lesquels les usagers aimeraient voir porter des améliorations :**

- Accroître la capacité des usagers à joindre le bureau des naturalisations par téléphone ;
- Améliorer et faciliter la connaissance par les usagers de l'état d'avancement de leur dossier ;
- Rendre la salle d'accueil plus confortable ;
- Mieux équiper la salle d'accueil, notamment fournissant aux usagers de quoi s'occuper pendant l'attente.

Actions d'amélioration 2015

Au titre de l'année 2015, les principales actions d'amélioration qui seront menées par le bureau des naturalisations sont les suivantes :

- Renforcer l'information des usagers autour des horaires d'ouverture de l'accueil téléphonique, notamment sur le site internet.
- Mener une étude visant à analyser les difficultés des usagers à joindre les instructeurs et la cellule d'accueil téléphonique.
- Retravailler le DVD de la salle d'accueil de manière à le rendre plus attractif.