



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 15 mai au 1^{er} juin 2017



Rapport établi le 12/06/2017

✦ **Éléments méthodologiques :**

L'enquête de satisfaction conduite au bureau des naturalisations s'est déroulée **entre le 15 mai et le 1^{er} juin 2017**. Elle a permis de recueillir **392 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 un entretien d'assimilation après dépôt de leur demande de naturalisation ;
- 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 97%, soit un taux en hausse de 5 points par rapport aux résultats de l'année 2016.

Appréciation générale	Très satisfaisants	Satisfaisants	Peu satisfaisants	Pas satisfaisants	Taux de satisfaction
Globalement, diriez-vous que l'accueil et l'information sont :	60%	37%	2%	0%	97%

✦ **Les résultats de l'enquête de satisfaction 2017 par domaine :**

1- Les locaux :

90 % 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	TAUX DE SATISFACTION 2016	Variation 2016-2015
A votre arrivée, avez-vous trouvé facilement l'accueil ou le service que vous veniez voir?	312	34	1	3	99%	↑
Les locaux étaient-ils propres?	294	50	5	1	98%	→

Notre espace d'accueil et d'attente est-il pratique et confortable (sièges, éclairage, etc.)?	205	97	30	16	87%	→
Les équipements proposés (écran d'information, photocopieurs) sont-ils satisfaisants?	190	80	21	5	91%	↑
Avez-vous trouvé ces équipements facilement ?	194	71	26	11	88%	↓
L'accessibilité des locaux pour les personnes à mobilité réduite est-elle satisfaisante?	195	49	27	12	86%	↑
Nos horaires d'ouverture vous paraissent-ils adaptés ?	186	87	41	28	80%	↑

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 2016	Variation 2016-2015
Le délai d'attente vous paraît-il convenable ?	205	95	27	14	88%	↑
L'agent était-il présent et disponible ?	299	39	1	4	99%	↑
L'agent a-t-il été courtois ?	304	28	2	3	99%	↑
L'agent vous a-t-il informé dans des termes clairs et simples ?	309	27	2	2	99%	↑
L'agent vous a-t-il bien renseigné(e) ?	306	27	4	2	98%	↑
Les conditions de confidentialité de votre entretien sont-elles satisfaisantes ?	244	52	19	19	89%	↑

3- L'accès à l'information :

Le site Internet de la préfecture de police est le principal média d'information utilisé (58% des usagers)

91% des usagers déclarent que l'information est facile d'accès 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 2016	Variation 2016-2015
Avez-vous trouvé facilement notre site Internet www.prefecturedepolice.interieur.gouv.fr ?	196	23	2	3	98%	↑
Sur le site Internet, l'information est-elle facile d'accès?	155	47	16	5	91%	↑
Avez-vous trouvé l'information que vous recherchiez?	148	42	17	17	85%	↑
Les informations sont-elles à jour?	147	42	7	6	94%	↑

Le téléphone est le **deuxième moyen le plus utilisé** (45% des personnes interrogées).
91% 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 2016	Variation 2016-2015
Avez-vous trouvé facilement notre numéro de téléphone 01 53 71 53 20	112	15	6	6	91%	↑
Avez-vous pu nous joindre facilement par téléphone?	66	21	12	39	63%	↑
L'agent au téléphone s'est-il présenté (Préfecture de police, bonjour !)	89	10	1	5	94%	↑
L'agent s'est-il montré courtois ?	92	15	1	3	96%	↑
L'agent a-t-il bien compris votre demande ?	97	10	2	3	96%	↑
L'agent vous a-t-il bien informé(e) ?	89	12	3	7	91%	↑
En cas de transfert, l'agent vous a-t-il indiqué le service vers lequel il basculait votre appel ?	17	11	1	2	90%	↑
L'agent vous a-t-il orienté(e) vers le bon service ?	19	9	1	3	88%	↑