



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

Résultats de l'enquête courriels

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. De décembre 2014 à mars 2015, elle a donc réalisé une enquête de satisfaction auprès des usagers ayant adressé un mail en ses services.

Les résultats de cette enquête sont présentées ci-dessous.

CONDITIONS DE DEROULEMENT DE L'ENQUÊTE

Objectif :

L'objectif de l'enquête était donc de mesurer la satisfaction de l'utilisateur dans sa relation avec les services de la sous-préfecture par messagerie électronique.

Cible :

La cible choisie correspond aux usagers ayant adressé un courriel en sous-préfecture, portant sur le périmètre Marianne. Les usagers ont été interrogés après avoir obtenu un mail en réponse à leur demande de renseignements.

Mode de diffusion :

Les questionnaires ont été envoyés par mail séparé du mail apportant une réponse à l'utilisateur. Le mail avait pour objet : « au sujet de votre mail adressé en sous-préfecture de Dunkerque ». Il était signé de l'équipe qualité « Marianne » et portait sur les 6 questions détaillées ci-dessous. Le nombre de questions était volontairement limité afin d'obtenir un maximum de réponses.



Entre décembre 2014 et mars 2015, 226 enquêtes ont ainsi été adressées par mail. Nous avons obtenu 50 réponses.

SYNTHESE DES RESULTATS

A la question « **s'agit il du premier mail que vous nous adressez ?** », 74 % des personnes interrogées, soit 37 usagers, ont répondu oui.

56 % d'entre eux, soit 28 usagers, ont eu connaissance de l'adresse de messagerie sp-dunkerque-marianne@nord.gouv.fr en consultant le site internet dédié à la sous-préfecture de Dunkerque. 36 % d'entre eux, soit 18 usagers, ont obtenu cette adresse par le standard de la sous-préfecture et 8 % par d'autres moyens (sur un courrier provenant de la sous-préfecture, lors d'une rencontre avec M. le Sous-Préfet, sur le bulletin municipal d'une commune ou au numéro de téléphone 3939).

A la question « **pourquoi avez vous décidé de nous adresser un mail ?** », 44 % des personnes interrogées, soit 22 personnes, ont répondu « parce que le service n'était pas joignable au téléphone » ; 30 % d'entre elles, soit 15 personnes, ont répondu « parce qu'elles ne trouvaient pas l'information sur le site internet ». Les 26 % restants, soit 13 usagers, ont donné d'autres raisons : document non disponible sur le site, pour le côté pratique, par nécessité d'obtenir une réponse immédiate, en raison d'un temps d'attente trop long au téléphone,

92 % des usagers interrogés, soit 46 usagers, sont satisfaits du contenu de la réponse.

94 % des usagers, soit 47 usagers, sont satisfaits du délai de réponse.

Enfin, 96 % d'entre eux, soit 48 usagers, nous recontacteront par mail à une autre occasion.

