



TRIBUNAL D'INSTANCE DE CHARTRES

Résultats de l'enquête de satisfaction sur la qualité de l'accueil

Année 2017

(Edition du 20 avril 2018)

Le tribunal d'instance de Chartres s'est engagé dans une démarche d'amélioration de la qualité de l'accueil dans le cadre du référentiel Marianne. Cette démarche demande une écoute des usagers afin d'identifier et de mettre en place des actions visant à améliorer la qualité des services rendus.

La réalisation d'enquêtes annuelles de satisfaction est l'un des outils utilisés pour mesurer le niveau de satisfaction des usagers et recueillir leurs suggestions.

Une enquête de satisfaction sur la qualité de l'accueil et du service a été réalisée au cours du mois de novembre 2017 dans le hall d'accueil général et dans la salle d'attente du rez-de -chaussée.

I. Méthodologie et déroulement de l'enquête :

Un questionnaire de 39 questions a été soumis aux justiciables afin de quantifier leur satisfaction quant à l'accueil qui leur est fourni.

Ce questionnaire tourne autour de 5 axes majeurs :

- la qualité de notre accueil téléphonique,
- la qualité de notre site Internet,
- la qualité de nos documents,
- la facilité d'accès à nos services,
- la qualité de l'accueil dans nos locaux.

Afin de produire une analyse pertinente selon la meilleure représentativité possible, la période de l'enquête a été déterminée en fonction des flux d'usagers les plus denses, soit durant des audiences et des auditions concomitantes.

Depuis le 1er juillet 2017, la juridiction est également compétente pour les contraventions auparavant dévolues au tribunal de police de Dreux. Depuis le 1er novembre 2017, les pactes civils de solidarité ont été transférés aux mairies. Ces transferts ont probablement eu un impact sur les résultats de ce sondage.

Les usagers ont donc été invités à répondre au questionnaire sur 12 journées du 13 novembre 2017 au 1er décembre 2017. Au total, 46 personnes ont participé à cette enquête. Le nombre de participants est en hausse de 36,95%.

Les résultats de cette enquête de satisfaction contribuent à l'élaboration d'un plan d'action en vue d'améliorer l'accueil et les relations entre la juridiction et les usagers. Une étude comparative avec l'année 2016 permet de mesurer l'évolution annuelle de la satisfaction des usagers.

II. Résultats de l'enquête :

Le taux de satisfaction prend en compte les usagers ayant répondu "Oui" et "Assez", après déduction des usagers ayant répondu « Ne sait pas ».

Sont mentionnés en rouge, les questions pour lesquelles le taux de satisfaction (cumul des colonnes « oui » et « assez ») est inférieur à 75%.

MIEUX VOUS CONNAÎTRE

1. Vous êtes :

- Un particulier : 91,30 %
- Un professionnel : 8,70%

2. Vous êtes venu(e) :

- à pied : 21,73%
- à vélo : 0,00 %
- à moto : 0,00 %
- en voiture : 67,40 %
- en transport en commun : 10,87 %
- en taxi : 0,00 %

3. Vous êtes venu(e) au tribunal pour :

- une audience : 45,65 %
- une audition : 28,26 %
- une demande d'information : 4,35 %
- un dépôt de pièces : 10,87 %
- autres (précisez) : 10,87 % tutelles en majorité puis opposition à injonction de payer et procurations.

QUALITE DE NOTRE ACCUEIL TELEPHONIQUE

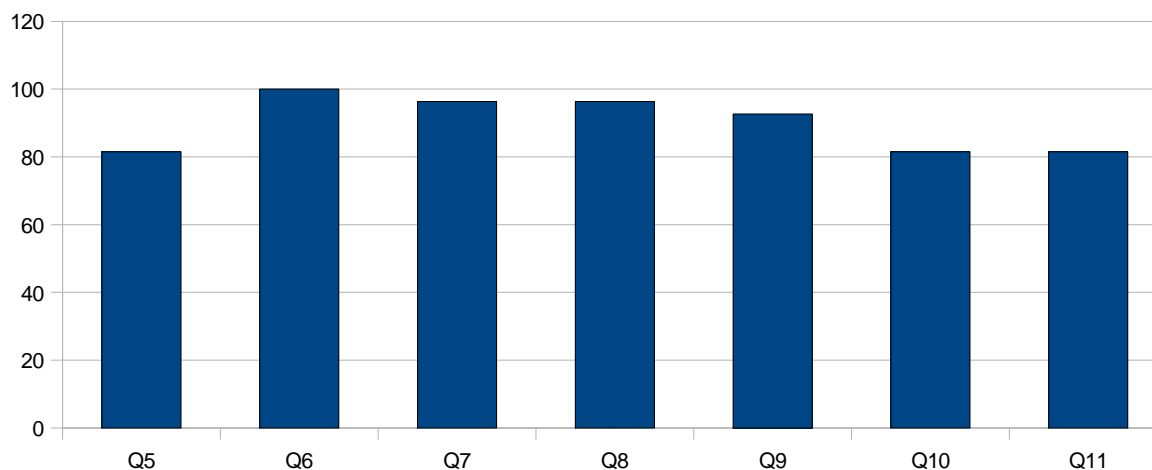
4. Avant de venir, avez-vous cherché à obtenir des informations par téléphone ?

- Oui : 58,70%
- Non : 41,30%

	Oui	Assez	Pas vraiment	Non	Ne sait pas	Taux satisfaction
5. Avez-vous facilement trouvé nos coordonnées téléphoniques?	81,48	0	3,70	3,70	11,12	81,48
6. Votre interlocuteur s'est-il présenté avec courtoisie ?	92,60	7,40	0	0	0	100
7. A-t-il bien écouté et compris votre demande ?	92,60	3,70	0	3,70	0	96,3
8. Vous a-t-il parlé en des termes simples et compréhensibles ?	92,60	3,70	3,70	0	0	96,3
9. Vous a-t-il bien informé ?	92,60	0	3,70	0	3,70	92,6
10. Votre appel a-t-il bien été transféré au bon service ?	81,48	0	3,70	3,70	11,12	81,48
11. Globalement, diriez-vous que l'accueil par téléphone est satisfaisant ?	77,78	3,70	3,70	3,70	11,12	81,48

Taux de satisfaction "Accueil téléphonique"

TAUX DE SATISFACTION ACCUEIL TELEPHONIQUE



Légende :

Q5 : Facilité d'accès aux coordonnées téléphoniques

Q6 : Accueil téléphonique courtois

Q7 : Écoute et compréhension de la demande

Q8 : Utilisation de termes simples et compréhensibles

Q9 : Qualité de l'information donnée

Q10 : Transfert vers le service demandé

Q11 : Satisfaction globale de l'accueil téléphonique

QUALITE DE NOTRE SITE INTERNET

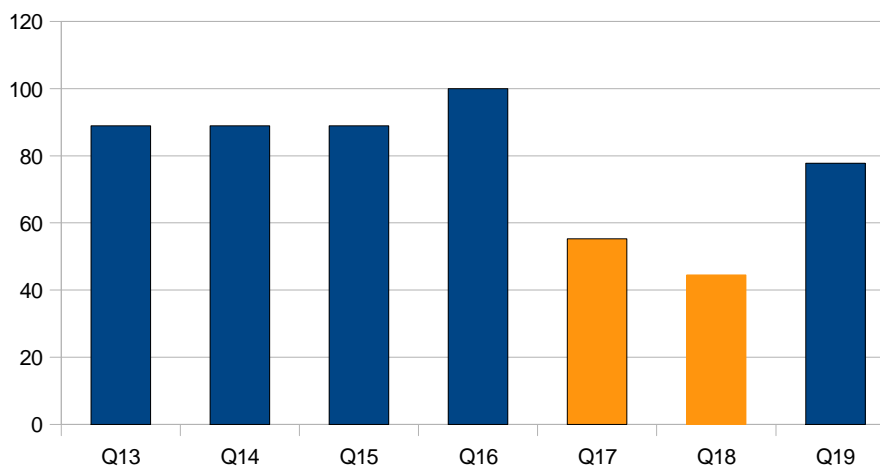
12. Avant de venir, avez-vous cherché des informations sur notre site Internet ?

- Oui : 19,56 %
 Non : 80,44%

	Oui	Assez	Pas vraiment	Non	Ne sait pas	Taux satisfaction
13. Avez-vous trouvé facilement l'adresse de notre site internet?	88,89	0	0	11,12	0	88,89
14. L'information est-elle facilement accessible ?	88,89		11,12	0	0	88,89
15. Avez-vous trouvé l'information que vous recherchez (sur les démarches, les coordonnées, les horaires ...) ?	77,77	11,12		0	11,12	88,89
16. Avez-vous facilement trouvé les formulaires et la liste des pièces nécessaires à votre demande?	100	0	0	0	0	100
17. Avez-vous consulté les périodes de fréquentation des services (heures d'affluence et heures creuses)?	44,44	11,12	22,22	22,22	0	55,24
18. Avez-vous pris connaissance des modalités de transport et de stationnement avant de venir au tribunal (plan d'accès général...)?	33,33	0	11,12	55,55	0	44,45
19. Globalement, diriez-vous que notre site Internet est satisfaisant ?	33,33	44,44	11,12	11,12		77,77
20. De quelles informations souhaiteriez-vous disposer, qui ne figurent pas sur notre site ?						

Taux de satisfaction "internet"

TAUX DE SATISFACTION INTERNET



Légende :

- Q13 : Facilité d'accès au site Internet
- Q14 : Facilité d'accès aux informations
- Q15 : Accès aux informations recherchées
- Q16 : Accès aux formulaires et listes de pièces
- Q17 : Consultation des périodes de fréquentation
- Q18 : Consultation des modalités de transport et de stationnement
- Q19 : Satisfaction globale du Site Internet

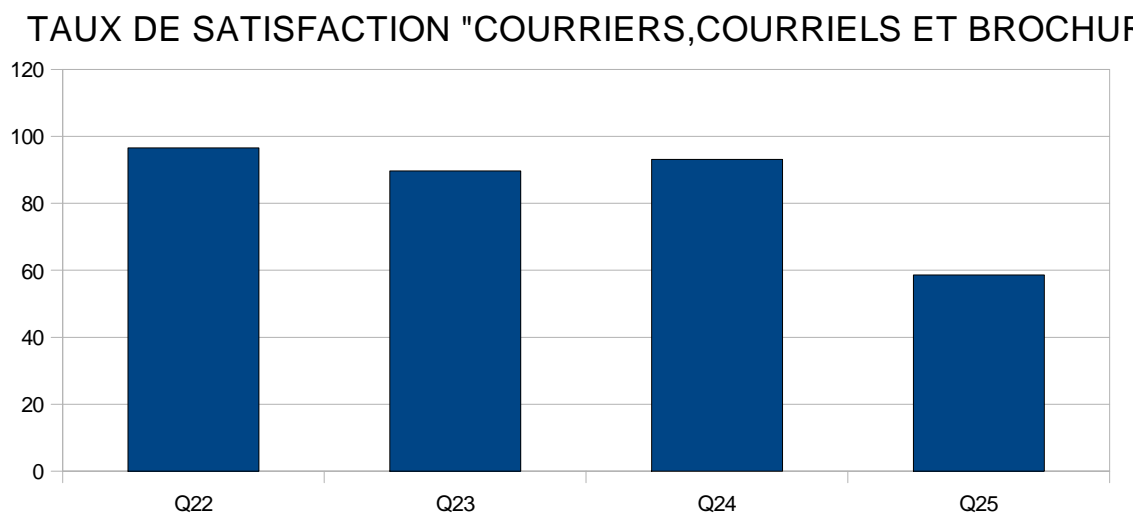
QUALITE DE NOS DOCUMENTS

21. Avez-vous reçu un courrier ou courriel du tribunal sur les 6 derniers mois ?

- Oui : 63,05%
- Non: 36,95 %

	Oui	Assez	Pas vraiment	Non	Ne sait pas	Taux satisfaction
22. Le courrier ou courriel vous a-t-il semblé clair et lisible ?	89,65	6,89	0	0	0	96,54
23. Était-il rédigé dans des termes facilement compréhensibles ?	79,31	10,35	6,89	3,45	0	89,65
6024. Avez-vous obtenu toute l'information nécessaire ?	89,65	3,45	3,45	3,45	0	93,10
25. Êtes-vous satisfait de nos brochures d'information ?	44,82	13,79	0	0	13,79	58,61

Taux de satisfaction "courriers et courriels"



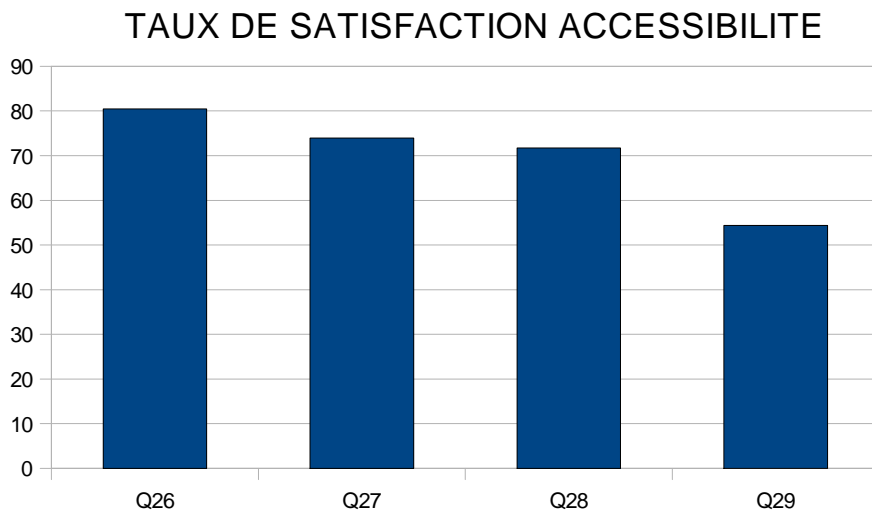
Légende :

- Q22 : Clarté et lisibilité des courriels et courriers
- Q23 : Rédaction facilement compréhensible
- Q24 : Envoi des informations attendues
- Q25 : Qualité de nos brochures d'information

FACILITE D'ACCES A NOS SERVICES

	Oui	Assez	Pas vraiment	Non	Ne sait pas	Taux satisfaction
26. Le tribunal est-il facile d'accès?	67,40	13,04	10,86	2,17	6,53	80,43
27. Avez-vous facilement obtenu les informations liées à l'accueil (coordonnées téléphoniques, horaires, adresse...)?	58,71	15,21	4,34	4,34	17,39	73,92
28. La signalétique des locaux vous paraît-elle claire et efficace?	50	21,74	10,87	6,52	32,60	71,74
29. L'accès aux locaux pour les personnes à mobilité réduite vous paraît-elle satisfaisante?	36,95	17,39	10,86	4,35	30,43	54,34

Taux de satisfaction "Accessibilité"



égende :

Q26 : Facilité d'accès au tribunal

Q27 : Facilité d'accès aux informations liées à l'accueil

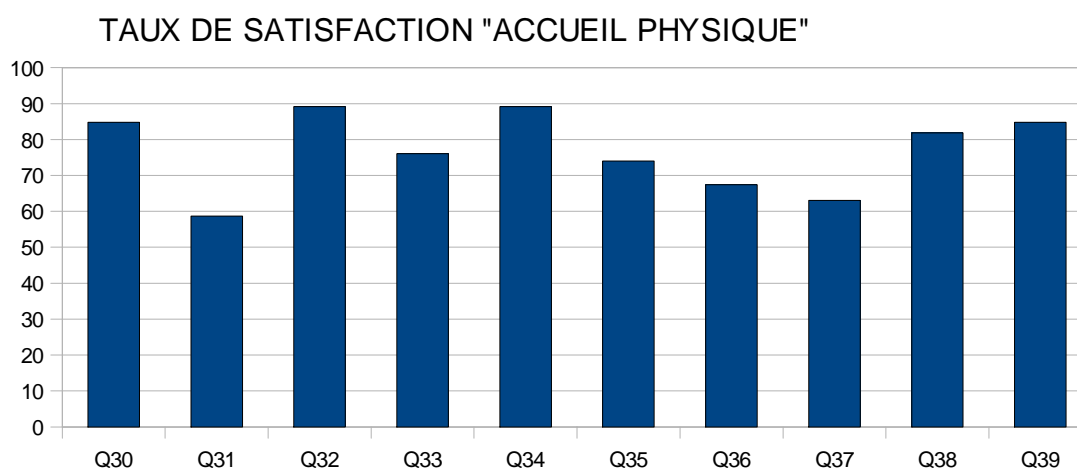
Q28 : Signalétique claire et efficace

Q29 : Facilité d'accès pour les personnes à mobilité réduite

QUALITE DE L'ACCUEIL DANS NOS LOCAUX

	Oui	Assez	Pas vraiment	Non	Ne sait pas	Taux satisfaction
30. Nos horaires d'ouverture vous conviennent-ils ?	78,26	6,52	4,35	4,35	6,52	84,78
31. Êtes-vous satisfait de l'affichage des informations et des documents en libre service ?	43,47	15,21	6,52	2,17	32,60	58,68
32. Avez-vous correctement été orienté(e) vers le service correspondant à votre demande?	78,26	10,88	0	2,17	8,69	89,14
33. Avez-vous été reçu dans de bonnes conditions de confidentialité ?	65,21	10,86	4,34	4,34	15,21	76,07
34. La personne qui vous a reçu a-t-elle été courtoise ?	80,43	8,71	2,17	2,17	6,52	89,14
35. S'est-elle montrée disponible et attentive à votre demande ?	67,39	6,58	4,34	2,17	19,56	73,97
36. Avez-vous été informé(e) correctement des pièces ou justificatifs nécessaires à votre démarche?	58,69	8,71	6,52	8,69	17,39	67,40
37. Avez-vous été reçu dans des délais convenables (temps d'attente raisonnable) ?	45,65	17,41	8,69	10,86	17,39	63,06
38. Les espaces d'accueil et attente sont-ils propres et confortables (sièges, éclairage, affichage)?	69,56	12,24	4,34	4,34	6,52	81,8
39. Globalement, diriez-vous que l'accueil dans nos locaux est satisfaisant ?	67,40	17,39	6,52	2,17	6,52	84,79

Taux de satisfaction "Accueil physique"



Légende :

Q30 : Horaires d'ouverture

Q31 : Affichage des informations et documents en libre service

Q32 : Orientation vers le bon service

Q33 : Conditions de confidentialité

Q34 : Accueil courtois

Q35 : Accueil disponible et attentif

Q36 : Informations relatives aux pièces ou justificatifs

Q37 : Temps d'attente raisonnable

Q38 : Propreté et confort des espaces d'attente

Q39 : Satisfaction globale de l'accueil physique

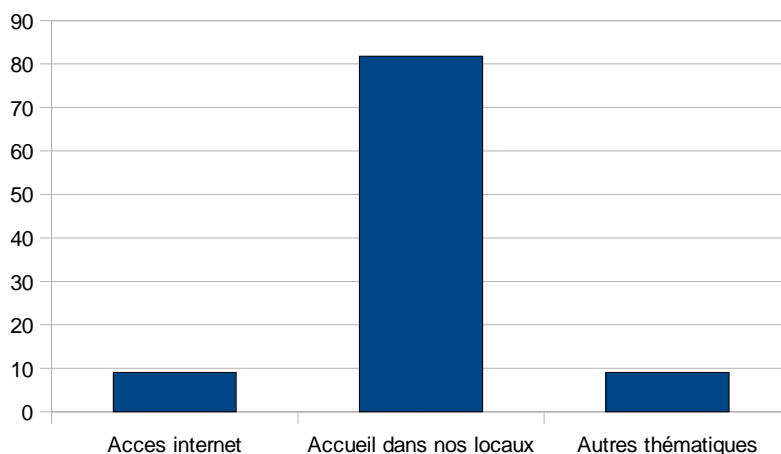
LES SUGGESTIONS DES JUSTICIABLES

41. Avez-vous des suggestions à formuler sur :

- l'accès internet: 9,09 %
- l'accueil dans nos locaux :81,81 %
- autre :9,09 %

Thématiques	Suggestions / Observations	Nombre
1Site internet	<ul style="list-style-type: none">- Internet est jugé trop complexe. On préfère un accueil personnalisé, et « plus humain ».	1
2Accueil dans nos locaux	<ul style="list-style-type: none">- Souhait d'élargissement des horaires d'ouverture.- Sièges en nombre insuffisant.- Attente trop longue - Manque de courtoisie- Un très bon accueil.	1 1 2 1 4
3Autres thématiques	<ul style="list-style-type: none">- accessibilité handicapé à revoir sans autre précision	1

SUGGESTIONS/OBSERVATIONS



Evolution annuelle de la satisfaction des usagers

Sont mentionnés en rouge, les questions pour lesquelles le taux de satisfaction est inférieur à 75%.

● : amélioration

● : dégradation comprise entre -5 % et -10 %

= : stable (dégradation de moins de 5 %)

● : dégradation de plus de 10 %

	Taux de satisfaction 2016	Taux de satisfaction 2017	Evolution 2016/2017
MIEUX VOUS CONNAÎTRE			
1. Vous êtes :			
▪ Un particulier	82,35%	91,30%	
▪ Un professionnel	11,76%	8,70%	
▪ Autre	5,88%		
2. Vous êtes venus :			
▪ A pied	0%	21,73%	
▪ A vélo	0%	0%	
▪ A moto	17,64%	0%	
▪ En voiture	76,47%	67,40%	
▪ En transport en commun	5,88%	10,87%	
▪ En taxi	0%	0%	
3. Vous êtes venus pour :			
<input type="checkbox"/> une audience :	23,52%	45,65	
<input type="checkbox"/> une audition :	5,88%	28,26	
<input type="checkbox"/> une demande d'information :	5,88%	4,35	
<input type="checkbox"/> un dépôt de pièces :	5,88%	10,87	
<input type="checkbox"/> autres	58,82%	10,87	

QUALITE DE NOTRE ACCUEIL TELEPHONIQUE

4. Avant de venir, avez-vous cherché à obtenir des informations par téléphone ? Oui : Non:	58,82% 41,18%	58,70 41,30	4
5. Avez-vous facilement trouvé nos coordonnées téléphoniques?	85,71	81,48	=
6. Votre interlocuteur s'est-il présenté avec courtoisie ?	84,61	100	●
7. A-t-il bien écouté et compris votre demande ?	99,99	96,3	=
8. Vous a-t-il parlé en des termes simples et compréhensibles ?	100	96,3	=
9. Vous a-t-il bien informé ?	92,3	92,6	●
10. Votre appel a-t-il bien été transféré au bon service ?	90	81,48	●
11. Globalement, diriez-vous que l'accueil par téléphone est satisfaisant ?	100	81,48	●

QUALITE DE NOTRE SITE INTERNET

12..Avant de venir, avez-vous cherché des informations sur notre site Internet ? Oui: Non :	40% 60%	19,56 80,44	
13. Avez-vous trouvé facilement l'adresse de notre site internet?	100	88,89	●
14. L'information est-elle facilement accessible ?	100	88,89	●
15. Avez-vous trouvé l'information que vous recherchez (sur les démarches, les coordonnées, les horaires ...) ?	100	88,89	●
16. Avez-vous facilement trouvé les formulaires et la liste des pièces nécessaires à votre demande?	100	100	=
17. Avez-vous consulté les périodes de fréquentation des services (heures d'affluence et heures creuses)?	40	55,24	Point d'information
18. Avez-vous pris connaissance des modalités de transport et de stationnement avant de venir au tribunal (plan d'accès général...)?	50	45,45	Point d'information

19. Globalement, diriez-vous que notre site Internet est satisfaisant ?	3,33	77,77	●
20. De quelles informations souhaiteriez-vous disposer, qui ne figurent pas sur notre site ?	Pas de réponse	Pas de réponse	
QUALITE DE NOS DOCUMENTS			
21. Avez-vous reçu un courrier ou courriel du tribunal sur les 6 derniers mois ?	Oui : 29,41% Non : 70,60%	Oui : 63,05% Non: 36,95%	
22. Le courrier ou courriel vous a-t-il semblé clair et lisible ?	75	96,54	●
23. Était-il rédigé dans des termes facilement compréhensibles ?	60	89,65	●
24. Avez-vous obtenu toute l'information nécessaire ?	40	93,10	●
25. Êtes-vous satisfait de nos brochures d'information ?	40	58,61	●
FACILITE D'ACCES A NOS SERVICES			
26. Le tribunal est-il facile d'accès?	80	80,43	●
27. Avez-vous facilement obtenu les informations liées à l'accueil (coordonnées téléphoniques, horaires, adresse...) ?	100	73,92	●
28. La signalétique des locaux vous paraît-elle claire et efficace ?	78,56	71,74	●
29. L'accès aux locaux pour les personnes à mobilité réduite vous paraît-elle satisfaisante?	61,53	54,34	●
QUALITE DE L'ACCUEIL DANS NOS LOCAUX			
30. Nos horaires d'ouverture vous conviennent-ils ?	76,46	84,78	●
31. Êtes-vous satisfait de l'affichage des informations et des documents en libre service ?	80	58,68	●
32. Avez-vous correctement été orienté(e) vers le service correspondant à votre demande?	86,66	89,14	●
33. Avez-vous été reçu dans de bonnes conditions de confidentialité ?	80	76,07	=

34. La personne qui vous a reçu a-t-elle été courtoise ?	93,33	89,14	=
35. S'est-elle montrée disponible et attentive à votre demande ?	87,5	73,97	●
36. Avez-vous été informé(e) correctement des pièces ou justificatifs nécessaires à votre démarche?	86,66	67,40	●
37. Avez-vous été reçu dans des délais convenables (temps d'attente raisonnable) ?	73,32	63,06	●
38. Les espaces d'accueil et attente sont-ils propres et confortables (sièges, éclairage, affichage)?	75	81,80	●
39. Globalement, diriez-vous que l'accueil dans nos locaux est satisfaisant ?	93,75	84,79	●

**Evolution globale des taux de satisfaction :
2016**

17● amelioration	4= stable (dégradation de moins de 5 %)	4● degradation comprise entre -5 % et -10 %	5● dégradation de plus de 10 %
----------------------------	---	---	--

2017

10● amelioration	6= stable (dégradation de moins de 5 %)	5● degradation comprise entre -5 % et -10 %	9● dégradation de plus de 10 %
----------------------------	---	---	--

8 questions seulement ont un taux de satisfaction inférieur à 75 % en 2016 (4 en 2014, 8 en 2015, 5, en 2016).

Parmi les 9 réponses avec un taux de dégradation > -10 % , 4 conservent un taux supérieur à 80% . Parmi les 5 réponses avec un taux de dégradation <-5 % et -10 %> , 2 conservent un taux supérieur ou égal à 80% et 1, un taux supérieur à 75%.

L'accueil téléphonique et le site internet affichent un taux de satisfaction supérieur à 75%. Le transfert du pacs aux mairies en novembre 2017 pourrait expliquer la baisse de la consultation du site internet par rapport à 2016.

La thématique relative à la qualité de nos documents enregistre une nette progression avec un taux moyen passant de 53,75% à 84,47%.

Curieusement, l'accès aux locaux pour les personnes à mobilité réduite enregistre le taux de satisfaction le plus bas alors que la juridiction dispose d'une rampe d'accès, de toilettes adaptées, d'un ascenseur desservant tous les niveaux et d'un dispositif d'accueil spécifique avec notamment un référent handicap.

La qualité de l'accueil avec un taux de 84,79% reste très convenable, avec cependant un taux en baisse pour la disponibilité, l'information sur les démarches et les délais d'attente.

Dans l'ensemble les taux de satisfaction se situent donc toujours à un niveau très acceptable dans la majorité des thématiques.

Nous remercions l'ensemble des usagers sondés pour leur participation à cette enquête de satisfaction.