



LA VILLE DE NEUCHÂTEL COMMUNIQUE

Aux représentants des médias

Résultats d'une enquête de satisfaction auprès des clients de la réception du Corps de police

Du 2 avril au 11 mai 2009, une enquête de satisfaction a été menée auprès des clients de la réception du Corps de police de la Ville de Neuchâtel. Ceux-ci pouvaient répondre à un questionnaire qui leur était proposé et déposer le formulaire dans une urne. Ce sont ainsi **288 clients** qui ont pris les quelques minutes nécessaires, afin de répondre individuellement aux questions. Nous les en remercions chaleureusement car ils nous permettent ainsi de toujours mieux les servir.

Nous voulions connaître le taux de satisfaction de nos clients par rapport aux prestations que fournit le personnel de la réception de notre Corps de police. Sur la base des résultats, nous voulons axer nos efforts sur ce qui pose encore quelques insatisfactions et être ainsi à la hauteur des attentes de nos clients.

Vous trouverez, ci-dessous le détail des résultats de l'enquête.

Q 1. Avez-vous été convoqué/e dans nos services ?

26 % des personnes interrogées avaient été convoquées
74 % des personnes interrogées ne l'étaient pas

Q 2. Pour quelle raison veniez-vous au poste de Police de la Ville de Neuchâtel ?

6,9 % afin de déposer une plainte.
8,7 % afin de se voir notifier un commandement de payer
10,1 % pour une affaire d'amende d'ordre
12,5 % pour un renseignement
22,1 % pour un objet perdu ou trouvé
29 % pour l'obtention d'une autorisation
10,7 % pour une raison autre que celles ci-dessus

Q 3. Avez-vous attendu plus de 2 minutes avant d'être accueilli/e au guichet ?

5,8 % déclarent avoir attendu plus de 2 minutes
94,2 % déclarent avoir attendu moins de 2 minutes

Q 4. Comment jugez-vous l'accueil de notre personnel au guichet ?

76,7 % *jugent l'accueil très bon*
20,8 % *jugent l'accueil bon*
2,5 % *jugent l'accueil acceptable*
aucun des clients juge l'accueil inacceptable

Q 5. Avons-nous répondu à vos attentes ?

94,3 % *répondent par l'affirmative*
4,6 % *ont reçu une réponse qui les satisfaisait partiellement*
1,1 % *répondent par la négative*

Q 6. Avoir un guichet unique de police au centre-ville de Neuchâtel, c'est important pour vous ?

94,3 % *répondent oui*
5,7 % *répondent non*

Q 7. Pourquoi avez-vous choisi le guichet de la police de la ville de Neuchâtel ?

45,1 % *répondent qu'il est proche*
39 % *répondent qu'ils ont des attentes qui sont de la compétence communale*
3,9 % *répondent qu'ils ont les mêmes services que dans un autre guichet de police*
12 % *répondent pour d'autres raisons que celles ci-dessus*

Les résultats obtenus sont tout à l'honneur de notre personnel engagé à la réception du Corps de police de la Ville de Neuchâtel. Nous allons continuer d'œuvrer, afin d'atteindre un accueil de haute qualité pour tous nos clients. Nous développerons également des enquêtes de satisfaction pour d'autres secteurs du service, qui nous aideront ainsi à atteindre un niveau de prestations à la hauteur d'une police de proximité tournée vers ses clients.

M. Jean-Louis Francey, commandant du Corps de police reste à votre disposition au 032/722.22.22, pour toutes les questions Concernant cette enquête de satisfaction.

DIRECTION DE LA SÉCURITÉ

Neuchâtel, le 20 mai 2009