

## L'enquête de satisfaction des utilisateurs du Registre national.

La Direction relations extérieures mène chaque année une enquête de satisfaction des utilisateurs du Registre national. La dernière enquête s'est déroulée pendant les mois d'avril et mai 2008.

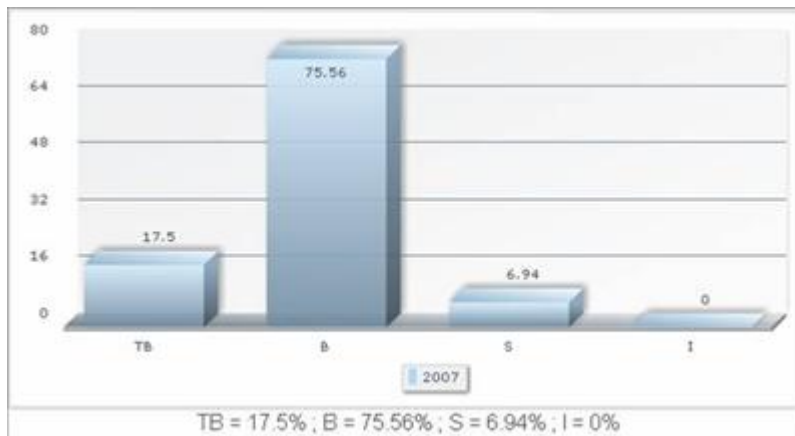
Pour la première fois, **l'enquête pouvait être complétée directement sur le site internet du Registre**, grâce notamment à l'identification des utilisateurs on-line via leur carte d'identité électronique.

366 questionnaires ont été remplis, 95 % d'entre eux provenaient d'une administration communale.

Pour faciliter les comparaisons, la même méthodologie que les années précédentes a été utilisée.

### Résultats :

Dans un premier temps, le niveau de satisfaction général a été déterminé :



Globalement, le bilan est positif : 75,56% des utilisateurs déclarent que leur niveau de satisfaction général est « bon » et pour 17,5%, il est même « très bon ».

Les réponses aux 77 questions de l'enquête ont ensuite été réparties en 18 domaines de produits ou de services, c'est-à-dire :

La qualité du service fourni au niveau du Registre national, de l'application FTP, de la messagerie électronique PUBEXI, de l'application Belpic, de l'application Restart, de l'accès au Registre national, de la carte d'identité électronique, du Helpdesk Belpic, du Callcenter, du secrétariat du Directeur général.

La qualité du service fourni par les services Audit, Relations extérieures, Gestion et budget, délégation régionale, applications, helpdesk réseau, et enfin la qualité de la documentation qui est proposée.

Le total des résultats pour les scores "très bien" et "bien" de ces différents groupes a été comparé à la moyenne générale.

**Pour plus de détails sur les résultats de l'enquête de satisfaction, consultez le site internet du Registre national : <http://www.ibz.rrn.fgov.be/index.php?id=1142&L=0>**

### **Opportunités d'amélioration :**

L'enquête de satisfaction constitue un excellent indicateur quant à la qualité des services offerts aux utilisateurs du Registre national. Les domaines à améliorer ont été identifiés et un plan d'action a été mis en place. Voici quelques mesures prises pour améliorer la satisfaction des utilisateurs du Registre national :

- **Projet eID :** l'envoi de factures plus détaillées pour encore plus de transparence. (Les premiers envois ont eu lieu en février 2009)
- **Le système d'alertes pour les interruptions va également être amélioré.** L'envoi d'e-mail d'alerte aux différents acteurs passera par le helpdesk Belpic.
- **Des actions ont également été mises en place pour tendre vers un Callcenter toujours plus efficace et opérationnel :** réduction du délai d'attente, nouveau message d'accueil sur le répondeur, formations complémentaires pour les opérateurs...
- **D'autres actions sont également programmées** comme les Projets « Q Restart » pour un restart plus rapide et convivial et « Q Pubexi » visant à améliorer la messagerie Pubexi.