

# Résultats de l'enquête de satisfaction 2023

Enquête réalisée du 6 au 13 novembre 2023- 86 réponses

## 1 ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE DE QUALITÉ

**93%** des sondés sont satisfaits par l'accueil téléphonique proposé.

## UNE PRÉFECTURE ACCESSIBLE

**100%** des sondés estiment que la préfecture est accessible facilement.

## DES AGENTS À VOTRE ÉCOUTE

**95%** des sondés apprécient la courtoisie, la politesse et les informations données par les agents.

## UN POINT NUMÉRIQUE EFFICACE

**100%** des sondés sont satisfaits de l'aide au Point d'Accueil Numérique.

Enquête de satisfaction annuelle (réalisée en novembre 2022 et 2023)		2022	2023	Variation 2022/2023	
<b>ACCUEIL GLOBAL</b>	Agents	Courtoisie	93 %	96 %	3 %
		Disponibilité	96 %	95 %	-1 %
		Langage compréhensible	94 %	96 %	2 %
		Orientation vers le bon service	93 %	95 %	2 %
		Point numérique	100 %	100 %	0 %
Taux de satisfaction des usagers (Très satisfait + Satisfait)	Equipements et organisation	Signalétique	94 %	95 %	1 %
		Equipements/services mis à disposition	89 %	88 %	-1 %
		Confort des espaces d'attente et d'accueil	93 %	89 %	-4 %
		Délai d'attente	85 %	85 %	0 %
		Confidentialité des espaces/échanges	89 %	89 %	0 %
		Accueil téléphonique	68 %	93 %	25 %

**Pistes d'amélioration**

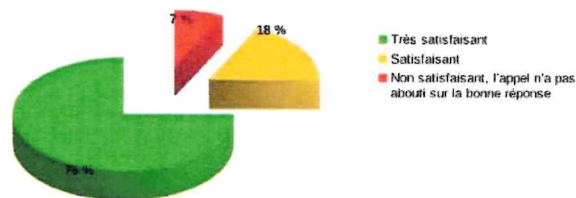
- les horaires d'ouverture
- Les modalités de prise de rendez-vous
- les délais d'attente et de rendez-vous
- visibilité du compte Twitter



Réalisé sur Cerveo - Mai 2023



**3%**  
C'est le nombre de sondés qui déclarent connaître le compte Twitter @Prefet74



SATISFACTION - ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Un point d'accueil numérique recommandé

