



# L'enquête de satisfaction auprès des usagers (1)

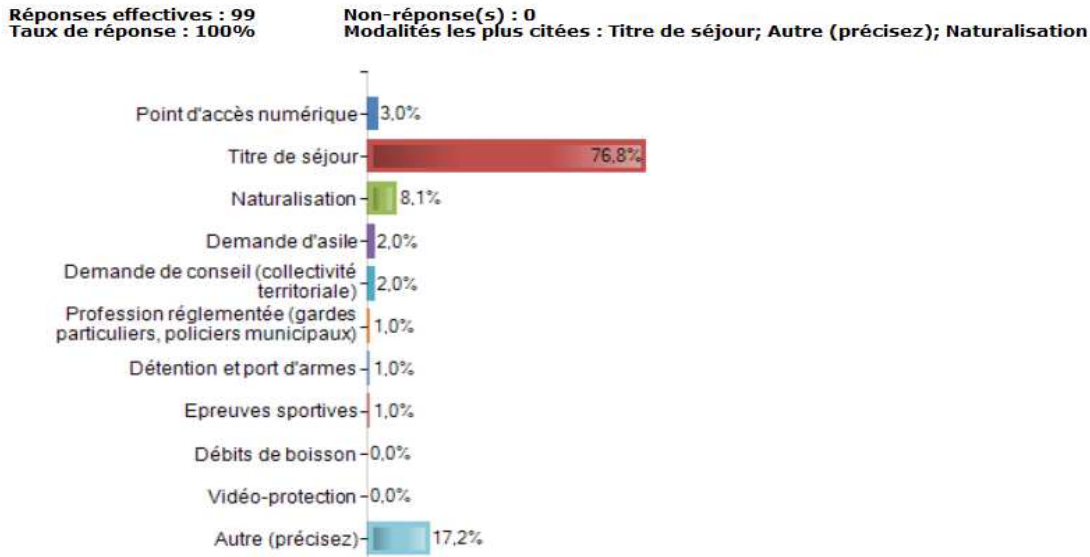
Modalités de réalisation de l'enquête de satisfaction : enquête distribuée sous format papier dans le hall, internet via un QR code diffusé par affichage et sur les réseaux sociaux.

**Support** : numérique

**Dates** : 12 avril 2023 à 25/06/2023

**Nombre de retours** : 98

**La majorité des répondants sont des usagers du bureau des séjours.**



## L'enquête de satisfaction auprès des usagers (1)

### Accueil physique

**Satisfaction globale concernant l'accueil physique dans nos locaux : 69 %**

seuls 31 % des interrogés s'estiment peu ou pas satisfaits

**Votre satisfaction concernant le délai d'attente : 57 %**

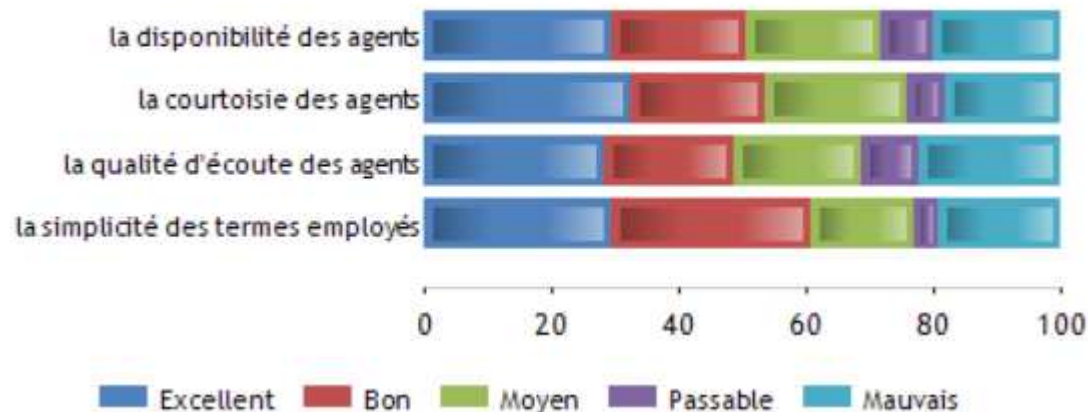
**Votre satisfaction des équipements mis à disposition : 84 %**

**Accueil**



#### **Votre satisfaction concernant :**

- la disponibilité des agents : **50,50 %** (Moyen : **21,20 %**) → soit un total de **71,7 % de satisfaction**
- la courtoisie des agents : **53,50 %** (Moyen : **22,20 %**) → soit un total de **75,7 %**
- la qualité d'écoute des agents : **48,50 %** (Moyen : **20,20 %**) → soit un total de **68,7 %**
- la simplicité des termes employés : **60,60 %** (Moyen : **16,20 %**) → soit un total de **76,8%**



## L'enquête de satisfaction auprès des usagers (2)

### Accueil téléphonique

**Contactez-vous la préfecture par téléphone?: oui 60,6 %**

Votre satisfaction concernant le standard :

l'accueil téléphonique : **44,00 %**(Pas ou peu satisfaits 56,00 %)

la courtoisie des agents : **48,00 %**(Pas ou peu satisfaits 52,00 %)

le renseignement délivré : **48,00 %**(Pas ou peu satisfaits 52,00 %)

L'orientation de votre appel vers le service demandé : **40,00 %** (Pas ou peu satisfaits 60,00 %)



Votre satisfaction concernant l'appel au service demandé:

l'accueil téléphonique : **53,90 %**(Pas ou peu satisfaits 46,10 %)

la courtoisie des agents : **48,00 %**(Pas ou peu satisfaits 52,00 %)

le renseignement délivré : **48,00 %**(Pas ou peu satisfaits 52,00 %)

L'orientation de votre appel vers le service demandé : **40,00 %** (Pas ou peu satisfaits 60,00 %)

Votre satisfaction concernant le serveur vocal interactif : **24,1 %**

## L'enquête de satisfaction auprès des usagers (3)

### Accueil courriel/mail

**Satisfaction des contacts par courriel (mail): 67,4 %**



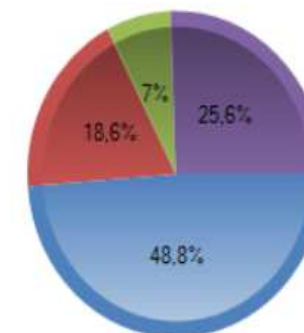
Oui, la réponse était complète et personnalisée : **48,8%**

Oui, réponse sous forme d'accusé de réception : **18,6%**

Non, car la réponse était un accusé de réception : **7%**

Non, je n'ai pas reçu de réponse complète et personnalisée : **25,6%**

- Oui, la réponse était complète...
- Oui, même si la réponse était...
- Non, car la réponse était...
- Non, je n'ai pas reçu de...



## Vos propositions d'améliorations nous intéressent :



### Que devons-nous améliorer en priorité? Et quels sont les services concernés ?

#### Quelques points faibles remontés par les usagers :

- les délais de traitement des titres
- la difficulté à joindre les services
- l'accueil sur rendez-vous (aucun contact avec les services)
- aucune ou peu d'information personnalisée
- pas de canal de contact efficace pour obtenir de l'aide.

#### Services concernés :

Bureau des séjours : 75,8 %  
 Accueil général : 26,6 %  
 Naturalisation : 19,2 %  
 PAN : 11,1 %  
 Demande d'asile : 6,1 %

