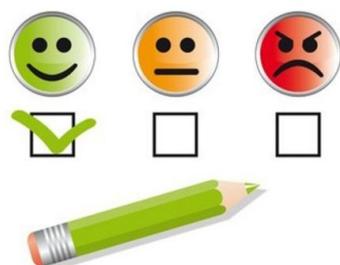
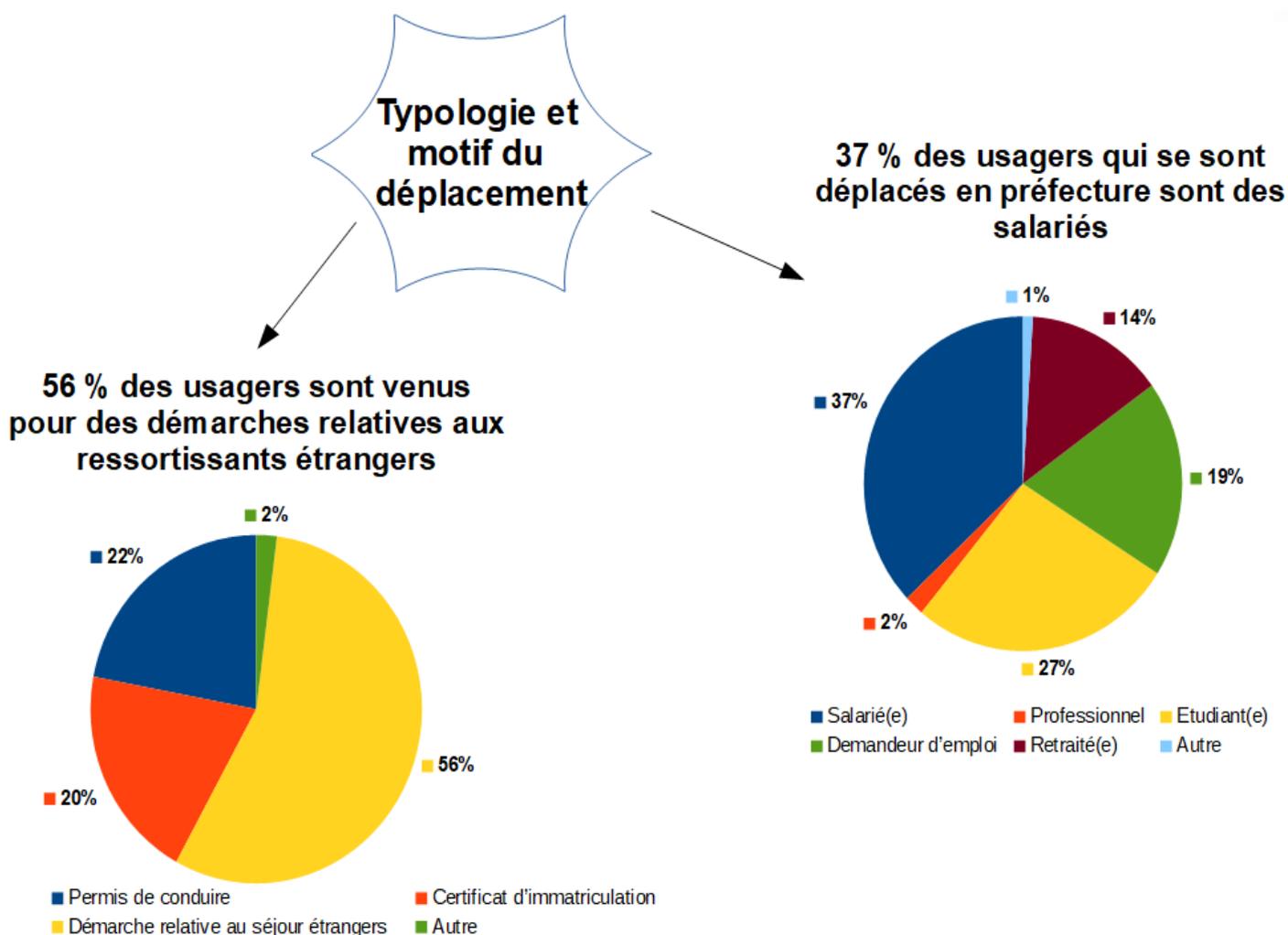


## ENQUÊTE DE SATISFACTION



**Satisfaction générale**  
**98 %**

**Panel** : 100 usagers ont répondu à l'enquête réalisée entre le 26 septembre 2022 et le 27 janvier 2023 dans le hall du bâtiment Haussmann de la Préfecture soit seuls ou avec l'aide d'un agent de la préfecture. L'accueil au sein de la préfecture est réalisé uniquement sur rendez-vous.



# TAUX DE SATISFACTION

## Service rendu

## Aménagement de l'espace d'accueil

- Courtoisie : 97 %
- Disponibilité : 100 %
- Prise en compte des personnes à mobilité réduite : 100 %
- Prise en compte des personnes en difficulté : 96 %
- Langage compréhensible : 96 %
- Orientation vers le bon service : 92 %
- Point numérique : 98 %
- Délai d'attente : 78 %
- Accueil téléphonique : 84 %
- Transfert d'appel : 68 %



- Équipements/services mis à disposition : 98 %
- Confort des espaces d'attente : 100 %
- Signalétique : 96 %
- Confidentialité des espaces : 100 %



## Internet

- Consultation du site internet : 62 %
- Les informations recherchées ont été trouvées facilement : 84 %
- Satisfaction sur le site internet : 85 %



## Réseaux sociaux

Sur les 100 usagers ayant répondu au questionnaire, 10 % suivent la préfecture sur les réseaux sociaux, principalement « Facebook ».

Ces usagers trouvent les informations publiées intéressantes et sont totalement satisfaits de ce mode de communication.

Pour les autres usagers, 47 % ne sont pas intéressés pour suivre la préfecture et 37 % ne savent pas que la préfecture est sur les réseaux sociaux.

# PLAN D'AMÉLIORATION

**Afin d'améliorer la satisfaction des usagers, il est prévu :**

- Site internet : en plus de sa mise à jour trimestrielle, un remodelage des rubriques du site internet est programmé.

- Etrangers : mise en évidence de la périodicité et des modalités de rendez-vous en revoyant la mise en forme des rubriques.

Mise en place d'un tableau mettant en cohérence la demande avec la procédure adaptée (dématérialisée ou non)