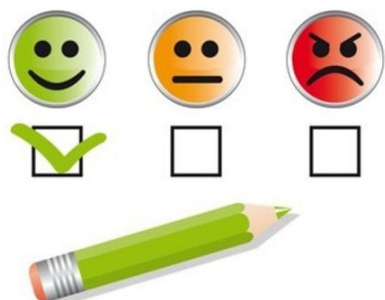


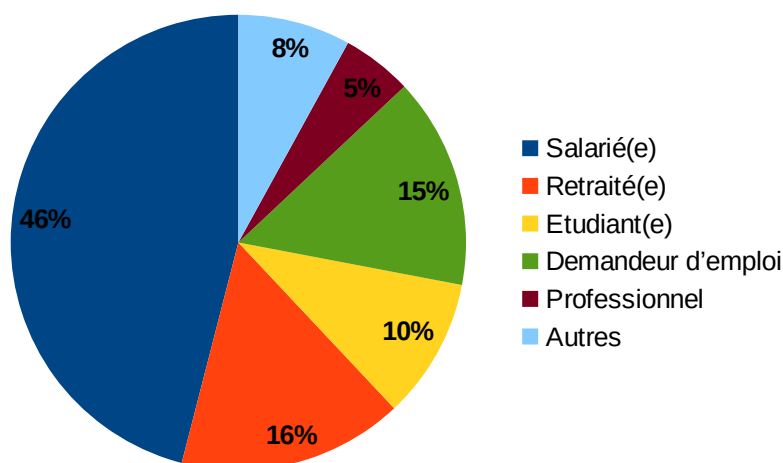
Détails de l'enquête de satisfaction des usagers 2021



Satisfaction générale : 95 %

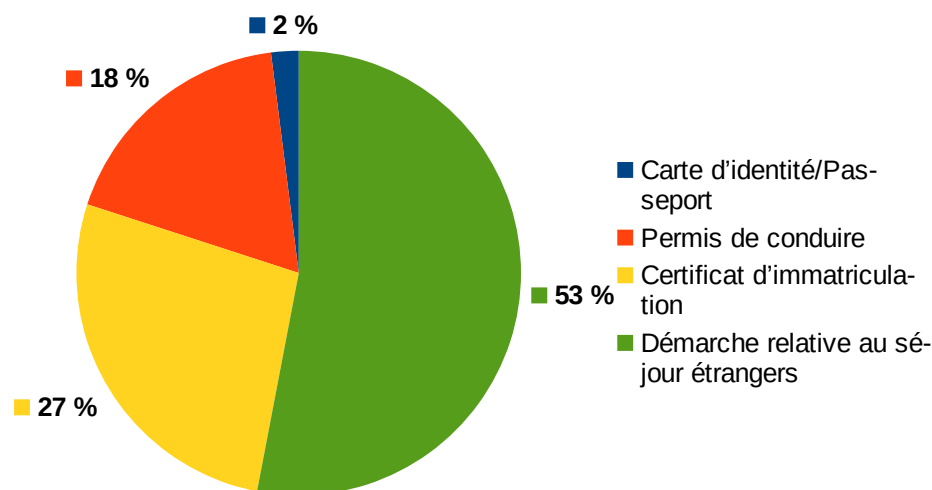
Panel : 205 usagers ont répondu à l'enquête réalisée entre le 1^{er} juin 2021 et le 10 septembre 2021 dans le hall du bâtiment Haussmann de la Préfecture soit seul ou avec l'aide d'un médiateur numérique. L'accueil au sein de la préfecture est réalisé uniquement sur rendez-vous.

Les usagers interrogés



46 % des usagers qui se sont déplacés en préfecture sont des salariés

Le motif du déplacement



53 % des usagers venaient pour des démarches relatives aux ressortissants étrangers

Les critères évalués

Domaines	Critères	Satisfaction en %
Service rendu	Courtoisie	97 %
	Disponibilité	97 %
	Prise en compte des personnes à mobilité réduite	95 %
	Prise en compte des personnes en difficulté	85 %
	Langage compréhensible	97 %
	Orientation vers le bon service	95 %
	Point numérique	96 %
	Délai d'attente	94 %
	Accueil téléphonique	89 %
	Transfert d'appel	91 %
Aménagement de l'espace d'accueil	Équipements/services mis à disposition	98,50 %
	Confort des espaces d'attente et d'accueil	98,50 %
	Signalétique	95 %
	Confidentialité des espaces	98 %
Internet	Consultation du site internet	68 %
	Les informations recherchées ont été trouvées facilement	49 %
Satisfaction globale de l'accueil reçu		94 %

Plan d'amélioration à mettre en œuvre afin d'améliorer la satisfaction des usagers :

- Actualisation des informations à destination du public : mise à jour au minimum trimestrielle du site internet
- Renforcement des compétences des agents en contact avec le public physiquement et téléphoniquement au travers notamment des formations.