

# ENQUÊTE DE SATISFACTION

## DE LA SOUS-DIRECTION DE LA CITOYENNETÉ ET DES LIBERTÉS PUBLIQUES

2019\*



**88%**  
DES USAGERS SONT SATISFAITS  
DE LA CONFIDENTIALITÉ  
DES ÉCHANGES



**87%**  
DES USAGERS  
SONT SATISFAITS  
DE LA QUALITÉ  
DE L'INFORMATION

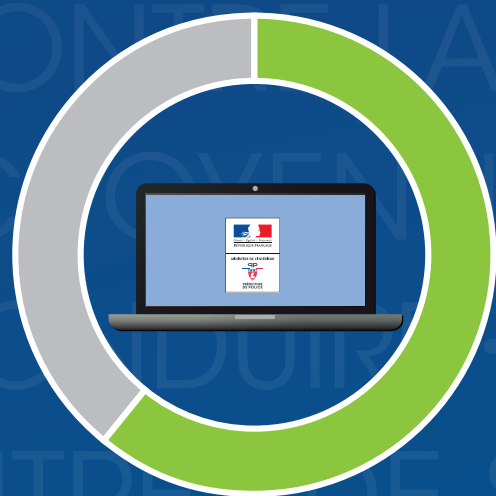


**88%**  
DES USAGERS  
SONT SATISFAITS  
DE LA QUALITÉ  
DE L'ACCUEIL



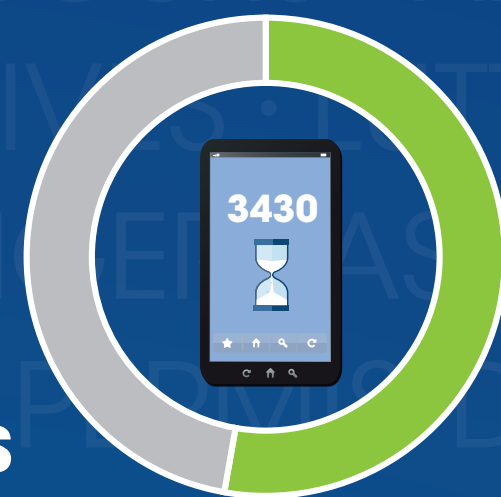
**79%** DES USAGERS  
SONT SATISFAITS  
DES DÉLAIS D'ATTENTE  
DANS LES LOCAUX

## LES ENJEUX D'AMÉLIORATION



**61%** DES USAGERS  
SONT SATISFAITS  
DE LA QUALITÉ  
DES INFORMATIONS  
DISPONIBLES  
SUR LE SITE INTERNET

UN NOUVEAU SITE INTERNET DEVRAIT  
ÊTRE MIS EN LIGNE EN MARS 2020



**53%** DES USAGERS  
SONT SATISFAITS  
DU DÉLAI D'ATTENTE  
TÉLÉPHONIQUE 3430

UN IMPORTANT TRAVAIL EST RÉALISÉ  
PAR LES BUREAUX AFIN DE LE LIMITER

\*Résultats recueillis entre le 3 juin et le 31 octobre 2019 auprès de 642 personnes