



## Résultats des enquêtes de satisfaction(années 2023 et 2024)



# Analyse des avis recueillis dans la borne mis à disposition au bureau des usagers - Au cours de l'année 2023 et de la période du 1<sup>er</sup> Janvier au 31 avril 2024 -

**Une enquête de satisfaction est réalisée tout au long de l'année** au moyen d'un questionnaire court sur les trois aspects suivants :

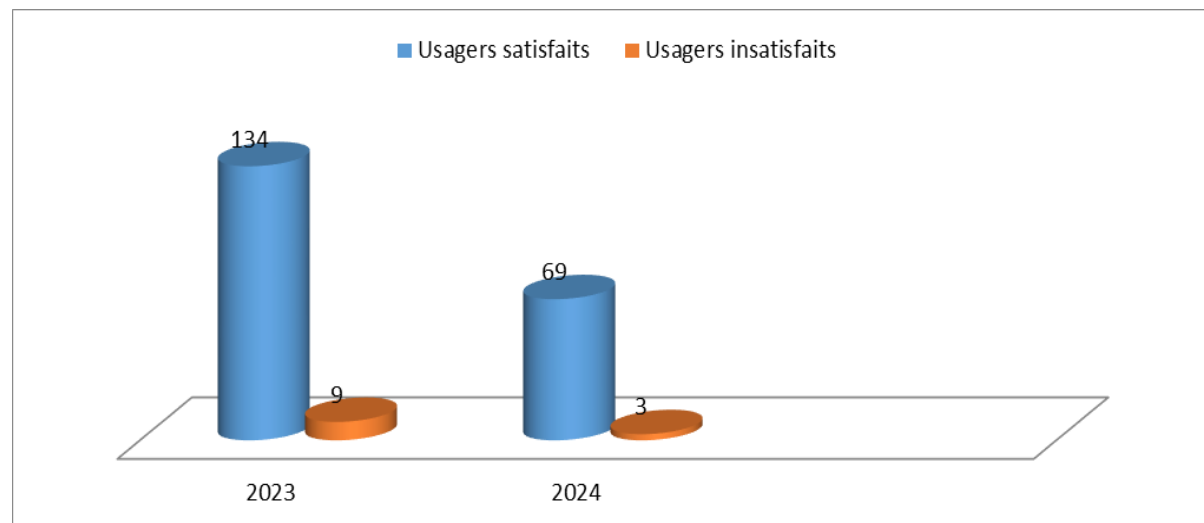
- L'accueil ;
- La démarche de l'utilisateur ;
- Les réclamations et/ou suggestions.

Après examen de ces avis, il apparaît que les utilisateurs insatisfaits (12 utilisateurs) ont précisé les éléments suivants :

- délai d'obtention d'un document jugé trop long ;
- manque de clarté des courriers ;
- nombre important de documents demandés.

D'autre part, un utilisateur a noté des difficultés au niveau de l'équipement informatique et un second utilisateur a souhaité que l'affiche du recueil d'avis soit plus visible.

Enfin, certains utilisateurs expliquent avoir rencontré des difficultés avec le site internet et l'accueil téléphonique même s'ils sont globalement satisfaits de l'accueil reçu.

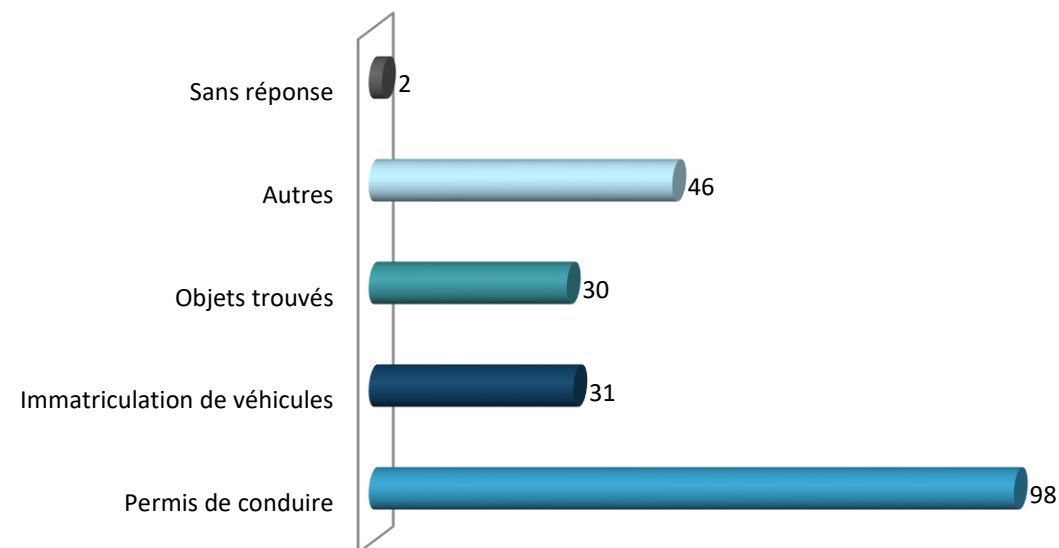


## Analyse des avis recueillis lors de l'enquête de satisfaction du 22 avril au 15 mai 2024 sur un panel de 205 usagers

Un questionnaire plus détaillé que le questionnaire mis à disposition par le BU a été proposé aux usagers de manière à obtenir un panel représentatif des usagers, correspondant au flux et aux différentes démarches.

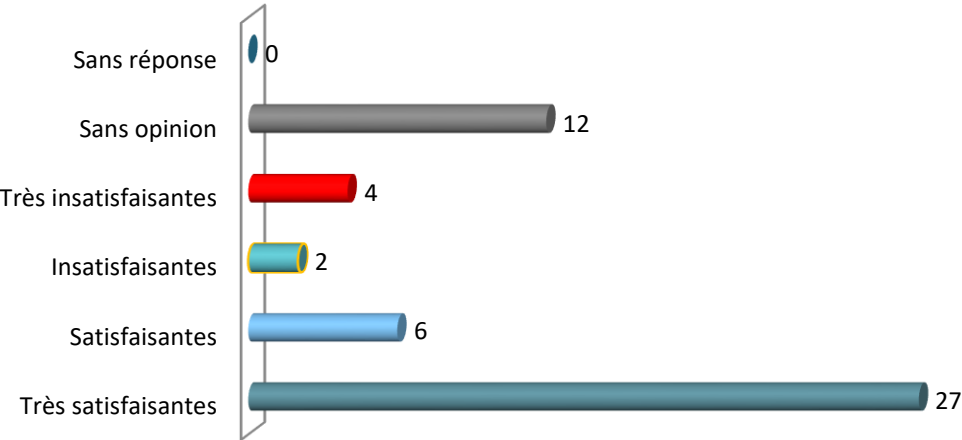
L'analyse du questionnaire reprend les items attendus dans le référentiel quali-ATE.

### Nature de votre démarche

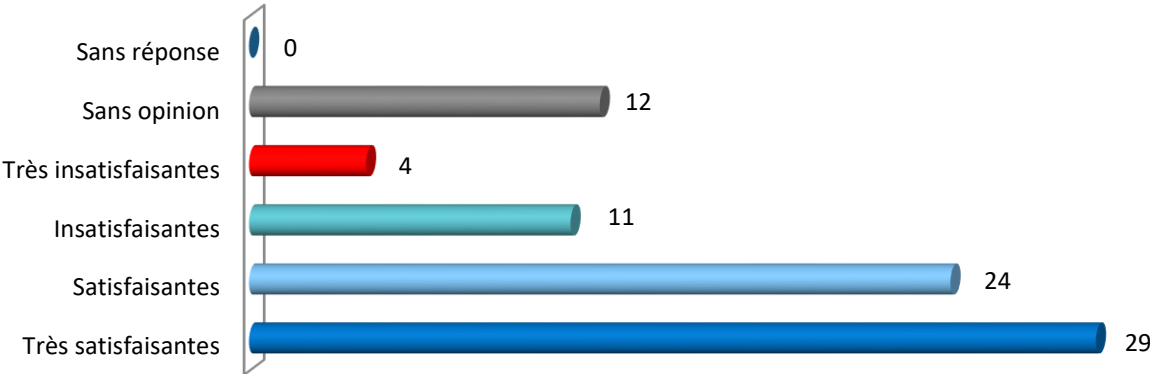


# Engagement n°1 : Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services :

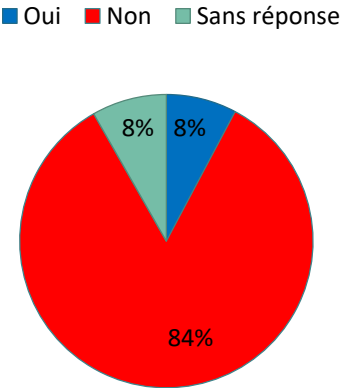
**Avez-vous utilisé le canal téléphonique (3430) pour obtenir des informations avant votre visite ? Si oui, les informations communiquées étaient-elles claires et utiles pour préparer votre visite ?**



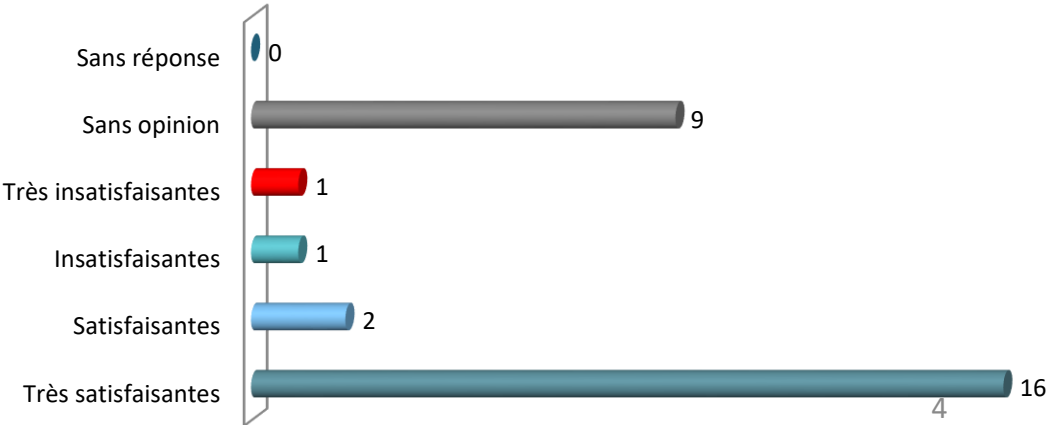
**Avant de vous rendre à la préfecture, avez-vous recherché des informations sur notre site internet ? Si oui, les informations trouvées étaient-elles claires et utiles pour préparer votre visite ?**



**Avez-vous envoyé un courrier ou courriel ?**



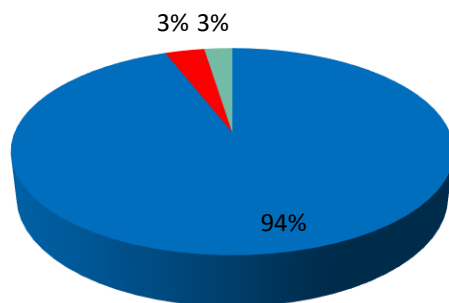
**Si oui, la réponse apportée à votre courrier/courriel est-elle compréhensible ?**



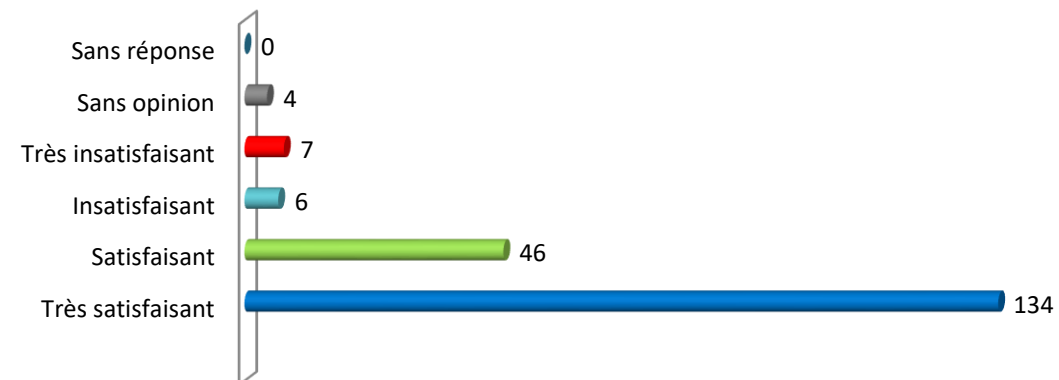
## Engagement n° 2 : Nous nous engageons à vous réserver un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel

Avez-vous bénéficié d'un accueil courtois et attentif de la part de l'agent du Bureau des usagers (BU) ?

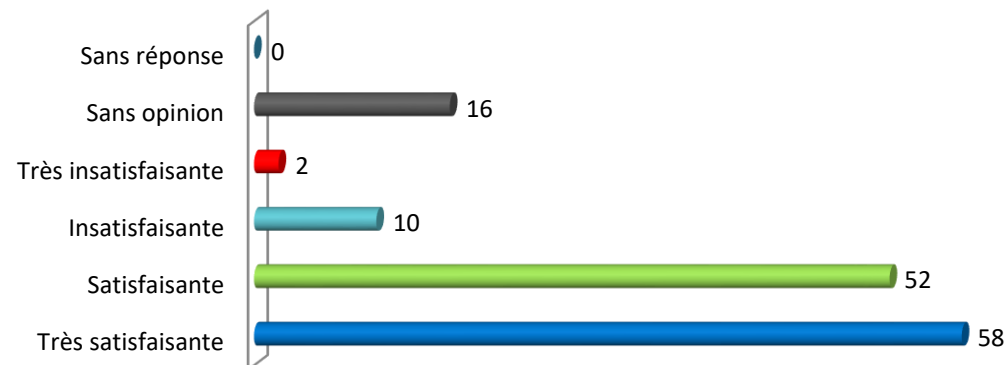
■ Oui ■ Non ■ Sans réponse



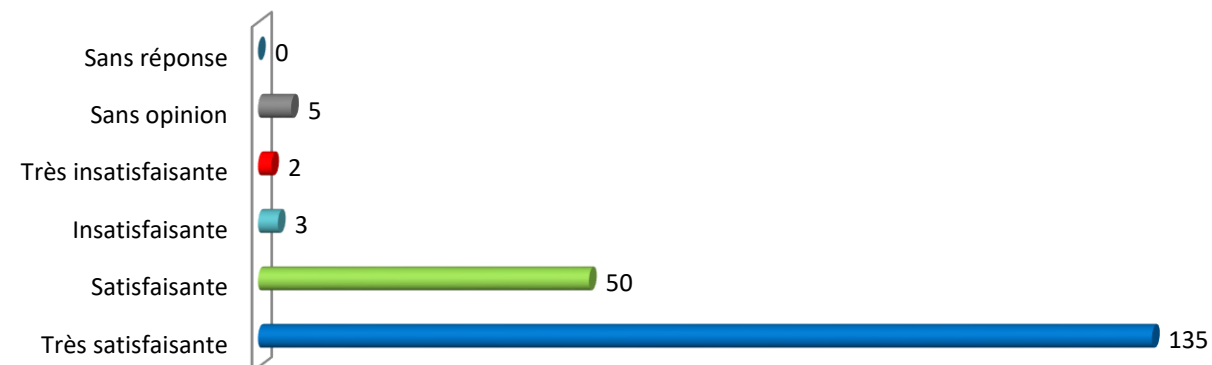
Êtes-vous satisfait par le service rendu dans le cadre de votre démarche ?



L'accessibilité des locaux pour les personnes à mobilité réduite est-elle satisfaisante ?



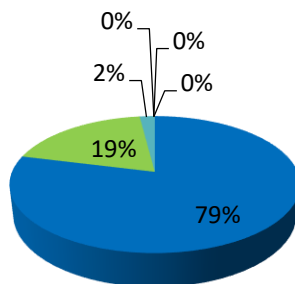
Globalement, êtes-vous satisfait(e) du service rendu par la préfecture aujourd'hui ?



## Engagement n° 3 : Nous mettons à votre disposition un point d'accueil numérique sécurisé pour vous accompagner dans vos démarches

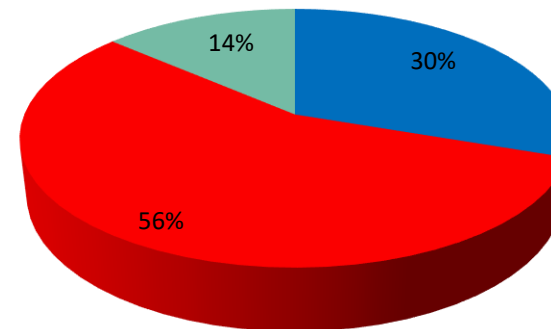
Le délai d'attente vous paraît-il convenable ?

■ Très satisfaisant ■ Satisfaisant ■ Insatisfaisant ■ Très insatisfaisant ■ Sans opinion ■ Sans réponse



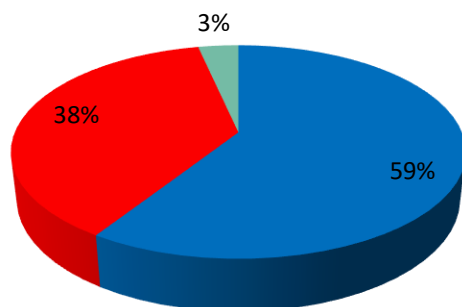
Si vous avez utilisé le système de prise de rendez-vous vous paraît-il efficace ?

■ Oui ■ Non ■ Sans réponse



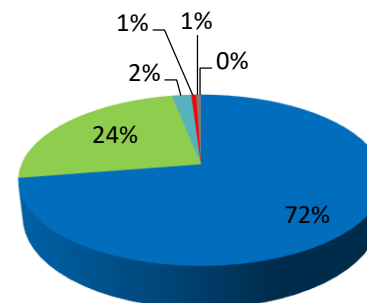
Êtes-vous satisfait du délai d'obtention de votre rendez-vous ?

■ Oui ■ Non ■ Sans réponse



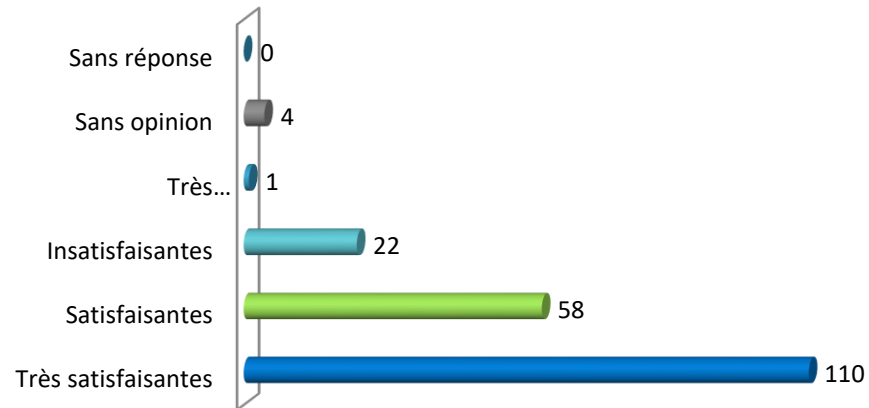
Le temps consacré à votre démarche a t'il été suffisant ?

■ Très satisfaisant ■ Satisfaisant ■ Insatisfaisant ■ Très insatisfaisant ■ Sans opinion ■ Sans réponse

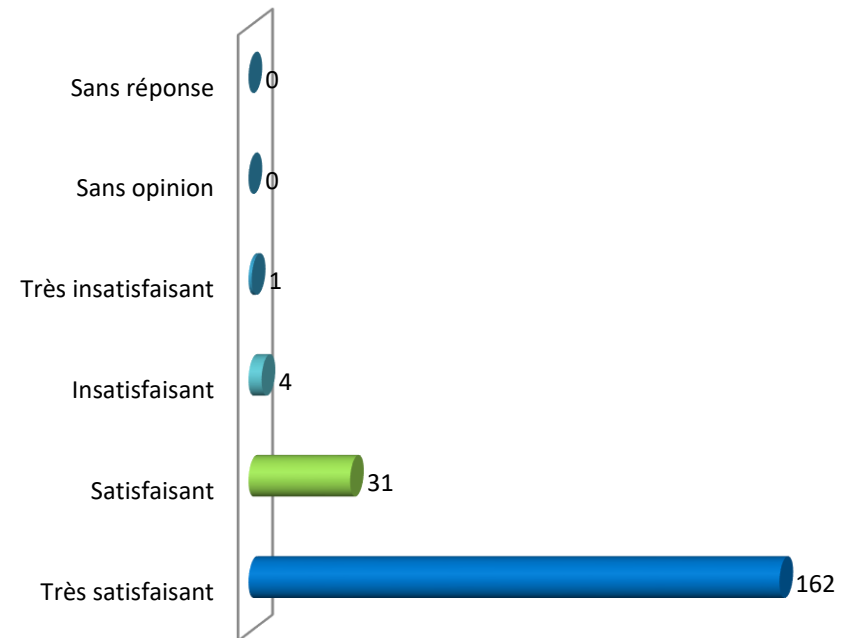


## Engagement n° 4 : Nous vous orientons vers le service compétent et prenons en charge votre demande

Les indications à l'intérieur de la préfecture (fléchage, plans, etc.) étaient-elles suffisamment claires pour vous orienter vers le bureau des usagers ?

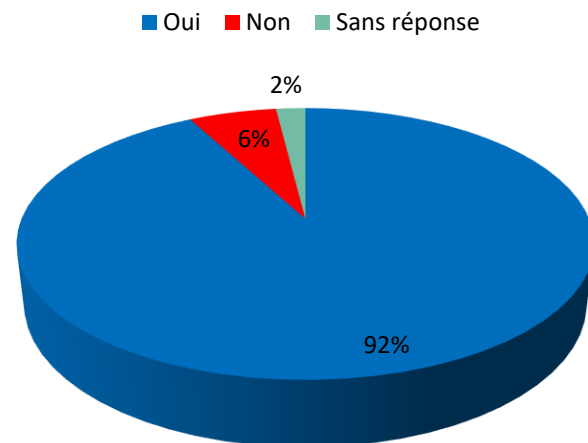


Etes-vous satisfait de la qualité de l'accueil ?

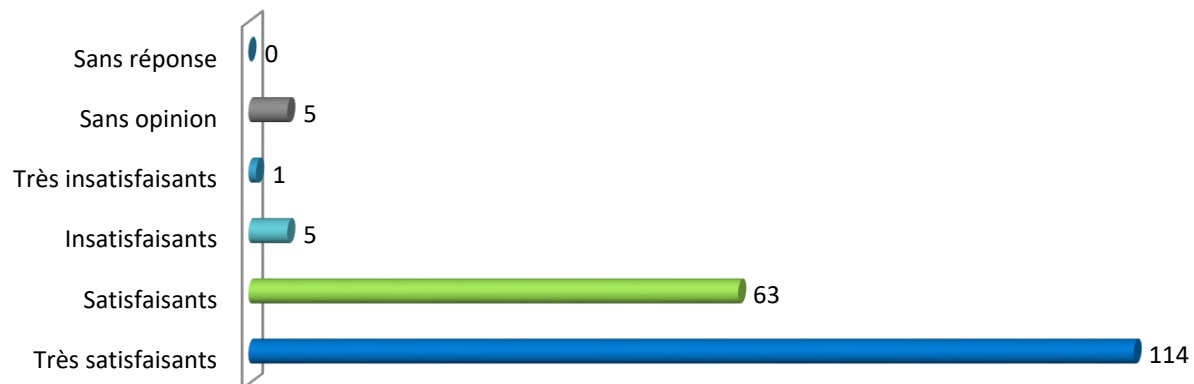


## Engagement n°5 : Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente

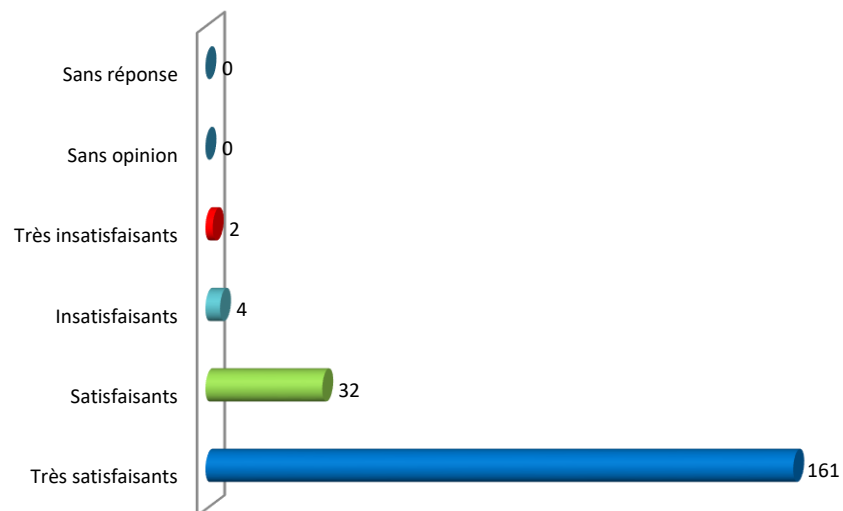
Recommanderiez-vous le Bureau des Usagers ?



Les espaces d'accueil étaient-ils confortables et bien entretenus ?



Les échanges avec les agents d'accueil étaient-ils confidentiels et respectueux de votre vie privée ?



Avez-vous eu accès à des services complémentaires tels que des machines à café, des distributeurs de boissons, etc ?

