

## RESULTATS DE L'ENQUETE REALISEE AUPRES DES USAGERS

Dans un souci constant d'amélioration de la qualité du service rendu, un questionnaire a été mis à disposition entre le lundi 15 et le vendredi 26 octobre 2012, auquel 787 usagers ont répondu.

Nous tenons à les remercier.

Vous trouverez ci-après la synthèse des réponses.

### 1. La qualité de l'information à votre disposition

	Taux de satisfaction
Obtention des informations recherchées	93%
Facilité à localiser l'information recherchée sur notre site internet	71%
Informations disponibles claires et précises	80%
Informations disponibles exactes et complètes	72%
Facilité à localiser la préfecture et/ou à s'y rendre	84%

### 2. L'accueil physique

	Taux de satisfaction
Prise en charge immédiate par un agent d'accueil	79%
Bonne orientation de la part de l'agent d'accueil	93%
Déplacement au sein de la préfecture grâce à la signalétique interne	86%
Courtoisie des agents d'accueil ou de guichet	89%
Obtention de tous les renseignements nécessaires au traitement de votre demande	91%
Confort des espaces d'accueil et d'attente	72%
Adaptation des horaires d'ouverture des services à vos contraintes personnelles	66%
Facilitation des démarches pour les usagers à mobilité réduite	56%

### 3. L'accueil téléphonique

	Taux de satisfaction
Contact avec un seul interlocuteur avant de joindre votre interlocuteur final	64%
Présentation de l'agent immédiatement après la prise de l'appel	56%
Courtoisie de l'agent lors de la conversation téléphonique	83%
Obtention de tous les renseignements nécessaires au traitement de votre demande	84%

### 4. Les courriers et méls transmis par les services

	Taux de satisfaction
Compréhension aisée du contenu de nos courriers ou méls	93%
Obtention de tous les renseignements nécessaires au traitement de votre demande	79%