



# RESULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION USAGERS 2020

(menée du 27 janvier au 21 février 2020 auprès d'un échantillon de 200 usagers de la préfecture de l'Allier)

## LE MOTIF DE VOTRE VENUE A LA PREFECTURE



**Guichet des étrangers**  
**49,5%**



**Point numérique**  
**36 %**



**Commissions médicales  
des permis de conduire**  
**9 %**



**Autre**  
**5,5 %**

## NOTRE ACCUEIL PHYSIQUE

**88 % des usagers sont globalement satisfaits de notre accueil physique.**

**71 %** des usagers sont satisfaits de nos horaires d'ouverture.

Pour **93 %** des usagers, les agents d'accueil sont courtois et polis et leur langage est compréhensible.

**94 %** des usagers sont satisfaits de la disponibilité des agents d'accueil.

**83 %** des usagers sont satisfaits des conditions de confidentialité.

Pour **73 %** des usagers, le délai d'attente est jugé satisfaisant.

**94 %** des usagers sont satisfaits de la signalétique du point d'accueil et de nos différents services.

**95 %** jugent suffisante l'orientation vers le service compétent pour traiter leur demande.

**87 %** des usagers sont satisfaits des équipements mis à leur disposition dans le hall (photocopieur, fontaine à eau).

**86 %** des usagers en situation de handicap jugent satisfaisants l'accès à nos locaux et les équipements mis à disposition des personnes à mobilité réduite.



## NOTRE POINT NUMERIQUE



Sur les **200** personnes interrogées, **67** ont utilisé le point numérique, soit **33,5 %**.

Sur les **67** utilisateurs du point numérique, **88 %** sont satisfaits de l'accompagnement proposé par le médiateur numérique.

## NOTRE ACCUEIL TELEPHONIQUE

**77 % des usagers sont globalement satisfaits de notre accueil téléphonique.**

**81 %** des usagers sont satisfaits des informations données par notre serveur vocal interactif 24h/24.

**72 %** sont satisfaits de la rapidité de la prise en compte de leur appel.

**77 %** des usagers estiment satisfaisantes les informations données par l'agent d'accueil téléphonique.

**79 %** sont satisfaits de la courtoisie de l'agent d'accueil téléphonique.



## NOTRE SITE INTERNET



**90 %** des usagers ont globalement un point de vue satisfaisant sur notre site internet.

**40 %** des usagers interrogés connaissent notre site internet.

Pourquoi consulte t-on notre site internet ?

- **55 %** pour des informations sur les coordonnées du service et/ou les horaires.
- **51 %** pour des informations générales sur la réglementation relative à leur démarche.
- **26 %** pour prendre un rendez-vous.

**99 %** des usagers ont jugé l'information facilement accessible.

**83 %** ont trouvé l'information recherchée.

## LA PRISE DE RENDEZ-VOUS SUR NOTRE SITE INTERNET



**81 %** des usagers qui ont pris rendez-vous ont trouvé l'outil informatique d'utilisation.

**86 %** ont obtenu un rendez-vous dans le délai souhaité.

**92 %** sont satisfaits de pouvoir être reçus sur rendez-vous pour réduire leur temps d'attente au guichet.

## NOS RESEAUX SOCIAUX



**92 %** des usagers ne connaissent pas les comptes Facebook et Tweeter de la Préfète de l'Allier.

Pour ceux qui les connaissent, **94 %** sont satisfaits des informations diffusées par ces comptes.

