



RESULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION USAGERS 2021

(menée du 22 novembre au 17 décembre 2021 auprès d'un échantillon de 294 usagers de la Préfecture de l'Allier)

LE MOTIF DE VOTRE VENUE A LA PREFECTURE



Guichet des étrangers 35,7 %



Point numérique 16 %



Commissions médicales des permis de conduire

11,9 %

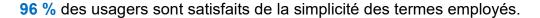


Autre 38,1 %

NOTRE ACCUEIL PHYSIQUE

95 % des usagers sont globalement satisfaits de notre accueil physique.

Pour 97 % des usagers, les agents d'accueil sont courtois, polis et disponibles.





79 % des usagers sont satisfaits des conditions de confidentialité.

Pour 92 % des usagers, le délai d'attente est jugé satisfaisant.

91 % des usagers sont satisfaits de la signalétique du point d'accueil et de nos différents services.

91 % jugent suffisante l'orientation vers le service compétent pour traiter leur demande.

93 % sont satisfaits de la propreté et du confort des locaux.

91 % 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

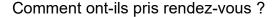


Sur les **294** personnes interrogées, **47** ont utilisé le point numérique, soit **16** %.

Sur les **47** utilisateurs du point numérique, **87** % sont satisfaits de l'accompagnement proposé par le médiateur numérique.

LA PRISE DE RENDEZ-VOUS

173 usagers sur les 294 interrogés ont pris rendez-vous, soit 59 %.





- 49 % par mail.
- 30 % par téléphone.
- 21 % par le module de prise de rendez-vous en ligne.

70 % des usagers qui ont pris rendez-vous via le module ont trouvé l'outil informatique simple d'utilisation.

75 % ont obtenu un rendez-vous dans le délai souhaité.

NOTRE ACCUEIL TELEPHONIQUE



- 82 % des usagers sont globalement satisfaits de notre accueil téléphonique.
- 45 % des usagers sont satisfaits des informations données par notre serveur vocal interactif 24h/24.
- 78 % sont satisfaits de la rapidité de la prise en compte de leur appel.
- 85 % des usagers estiment satisfaisantes les informations données par l'agent d'accueil téléphonique.
- 83 % sont satisfaits de la courtoisie de l'agent d'accueil téléphonique.

NOTRE SITE INTERNET



- 65 % des usagers ont globalement un point de vue satisfaisant sur notre site internet.
- 60 % des usagers interrogés connaissent notre site internet.

Pourquoi consulte t-on notre site internet?

- 64 % pour des informations générales sur la réglementation relative à leur démarche.
- 59 % pour prendre un rendez-vous.
- 51 % pour des informations sur les coordonnées du service et/ou les horaires.
- 61 % des usagers ont jugé l'information facilement accessible.
- 86 % ont trouvé l'information recherchée.

NOS RESEAUX SOCIAUX



91 % des usagers ne connaissent pas les comptes Facebook et Twitter du Préfet de l'Allier.

Pour ceux qui les connaissent, 81 % sont satisfaits des informations diffusées par ces comptes.

