



**PRÉFET
DE L'ALLIER**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



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.

96 % des usagers sont satisfaits de la simplicité des termes employés.

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 %**.

Comment ont-ils pris rendez-vous ?

- **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.

