

## SYNTHÈSE DES ENQUÊTES DE SATISFACTION 2022

**ENQUÊTE DE  
SATISFACTION**

### Module 1 – Relation générale avec les usagers

*Engagement 3.2 du référentiel Qual-e-pref : une fois par an, nous mesurons la satisfaction des usagers quant à l'accueil et aux procédures, au moyen de l'enquête de satisfaction et via des enquêtes mystères*

#### Enquête physique 2022 auprès des usagers de l'accueil du bureau de l'immigration en préfecture

<p>Enquête réalisée en Juillet 2022</p> <p>Engagements 2- 5 - 6 – 7</p> <p>échantillon de 32 répondants</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-85 % des usagers n'ont pas eu de difficulté pour se rendre en préfecture,</li> <li>- plus de 89 % des usagers trouvent notre accueil physique courtois et disponible ,</li> <li>- 68 % sont satisfaits du confort et de l'accessibilité de nos espaces d'accueil et d'attente</li> <li>85 % estime avoir été orienté vers le bon service et avoir une prise en charge attendue</li> <li>- 58 % sont satisfaits du délai d'attente</li> <li>- près de 88 % n'ont pas entendu parler de la démarche qualité</li> <li>- <b>91 % jugent notre accueil globalement satisfaisant ou plutôt satisfaisant</b></li> </ul>
---	--

#### Enquête auprès des usagers des points d'accès numériques (PAN)

<p>Enquête réalisée en Juillet 2022</p> <p>Engagement 5</p> <p>échantillon de 12 répondants</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>84 % des usagers sont satisfaits de l'accueil au PAN</b></li> <li>- <b>84 % des usagers ont vu leur problème résolu</b></li> <li>- 86 % ont trouvé facilement les informations sur le PAN</li> <li>- 34 % sont venus car ils n'arrivent pas à effectuer la démarche seul et 25 % car ils n'ont pas d'ordinateur, 17 % parce que leur dossier est bloqué</li> <li>- 42 % des usagers ont de 41 à 59 ans</li> </ul>
---	---

#### Enquêtes mystères 2022 réalisées par la cellule de la performance

<p>Courriels «mystères»</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>75% des mails envoyés ont obtenu une réponse.</b></li> <li>- <b>Taux moyen de réponses = 3,88 jours (pour une cible en dessous de 5 jours)</b></li> </ul>
<p>Appels téléphoniques «mystères»</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>100% des appels passés au standard ont obtenu une réponses</b></li> <li>- <b>près de 80 % ont permis d'avoir le transfert d'appel ou l'information attendue avec renseignements très complets, accueil courtois</b></li> </ul>

### Suivi du taux d'appels décrochés au premier et deuxième trimestre 2022

Taux d'appels décrochés (objectif : 90%) Engagements 8 - 9 - 10	<i>Le taux d'appels décrochés est de 91 %.</i> <i>Le taux d'appels décrochés est de 93 % sur le deuxième trimestre</i>
---	---

### Suivi des courriers, des courriels et des réclamations au premier trimestre 2022

Délais de réponse aux courriers (délai de réponse de 10 jours) et courriels (délai de réponse de 5 jours) et réclamations (objectif : 80%) Engagements 16 – 17 - 18	<i>- <u>courriers</u> : 100 % des usagers ont eu une réponse dans les délais,</i> <i>- <u>courriels</u> : 100 % des usagers ont eu une réponse dans les délais.</i>  <i>- <u>réclamations</u> : PAS DE DEMANDE A CE JOUR</i> <i>% des usagers ont reçu une réponse.</i> <i>Délai moyen de réponse : 2 jours</i>  <i><b><u>Pas de demande à la logistique . Des demandes auprès du BIN de mai à aout 2022</u></b></i>
--	---

### Communication et représentation de l'État au premier trimestre 2022

Taux de connexion au site internet départemental de l'État (cible >5%)	<i>- 11,70% des habitants ont visité le site internet au premier trimestre 2022.</i>
Taux d'engagement sur les réseaux sociaux (cible : 2%)	<i>- 13,40 % des abonnés ont laissé un commentaire sur les réseaux sociaux au premier trimestre 2022.</i>

Pour plus d'information, retrouvez les documents sur les sites intranet (lien vers le dossier commun interservices qualiepref) et internet des « services de l'État en Aveyron » - rubrique Démarche qualité - Quali-E-Pref.