



RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2022 DE LA PREFECTURE DE HAUTE-VIENNE



Objectifs :

Mesurer le niveau de satisfactions des usagers,
collecter leurs remarques et solliciter leurs
suggestions

Période de réalisation :

du 04 nov 2022
au 24 nov 2022



Votre appréciation sur l'accueil général :



97 %

des répondants sont satisfaits de l'accueil général !

Résultats 2021 : 91 %



Votre appréciation sur l'accueil physique et point d'accueil numérique :



90 %

des répondants sont satisfaits
de l'accueil physique !

Résultats 2021 : 88 %

95 %

des répondants sont
satisfaits des points
d'accueil numérique !

Résultats 2021 : 83 %

Votre satisfaction concernant l'accueil téléphonique :



96 %

sont satisfaits de l'accueil téléphonique !

Chiffre 2021 : 86 %

Votre satisfaction sur le site internet :



86 %

des répondants sont satisfaits du site internet !

Chiffre 2021 : 63,5 %

Votre satisfaction concernant la boîte de contact du site internet :



69 %

sont satisfaits du délai de traitement de leurs demandes
sur le site internet !



**Venez découvrir en détail
les résultats de notre enquête !**



RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION REALISEE A LA PREFECTURE DE LA HAUTE-VIENNE

Objectifs :

- mesurer le niveau de satisfaction des usagers
- collecter leurs remarques et leurs suggestions

Période de réalisation :

Début : 04/11/22
Fin : 24/11/22

Pistes de Progression relevées

- Améliorer le site internet →
- Améliorer la signalétique du hall d'accueil →

PLAN D'ACTION

➤ Site internet :

- Poursuite de la campagne de mise à jour du site internet.
- Accompagnement de la refonte du site prévue début 2023.

➤ Accueil physique :

- Réorganisation du hall d'accueil et de sa signalétique interne et externe.

➤ Accueil téléphonique:

- Poursuite du suivi mensuel des appels aboutis par service.
- Accompagnement du public étranger sur leur demande de titre par le standard.

NOUS SOMMES A VOTRE ECOUTE

**Si vous avez des suggestions ou des remarques constructives,
vous pouvez nous contacter à cette adresse mail :
pref-qualite-suggestion@haute-vienne.gouv.fr**