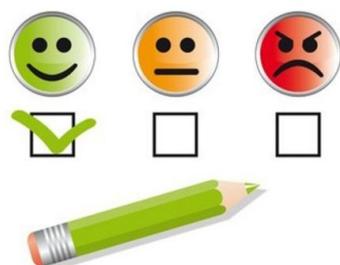


# Enquêtes 2023

## ENQUÊTE DE SATISFACTION



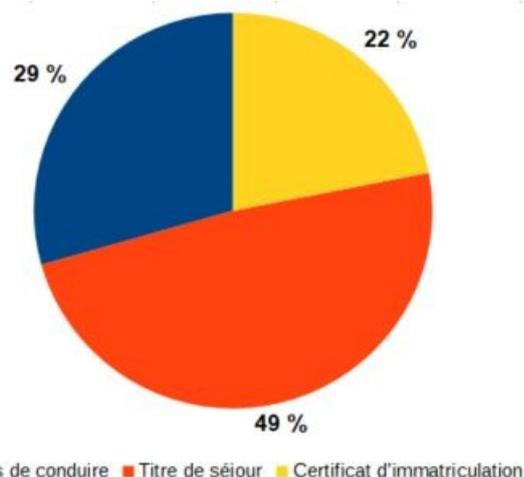
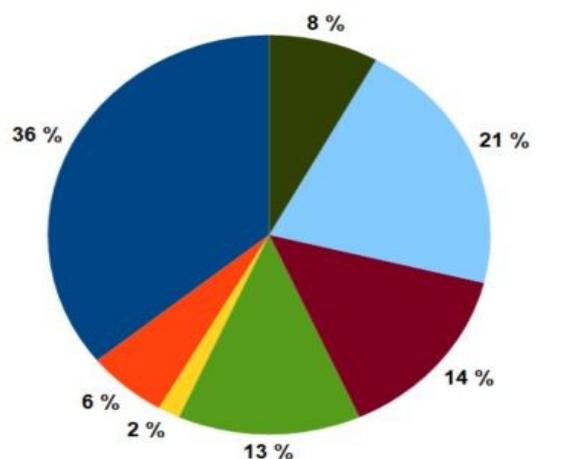
**Satisfaction générale**  
**98 %**

**Panel** : 187 usagers ont répondu à l'enquête réalisée entre le 6 juillet et le 25 octobre 2023 dans le hall du bâtiment Haussmann de la Préfecture soit seuls ou avec l'aide d'un agent de la préfecture. L'accueil au sein de la préfecture est réalisé uniquement sur rendez-vous.



**49 % des usagers venaient pour des démarches relatives aux ressortissants étrangers**

**36 % des usagers qui se sont déplacés en préfecture sont des salariés**



■ Salarié(e)    ■ Professionnel    ■ Association    ■ Etudiant(e)  
 ■ Demandeur d'emploi    ■ Retraité(e)    ■ Autre

# TAUX DE SATISFACTION

## Service rendu

- Courtoisie : 100 %
- Disponibilité : 96 %
- Prise en compte des personnes à mobilité réduite : 98 %
- Prise en compte des personnes en difficulté : 99 %
- Langage compréhensible : 97 %
- Orientation vers le bon service : 100 %
- Points numériques : 95 %
- Délai d'attente : 87 %
- Accueil téléphonique de la plateforme des démarches en ligne : 90 %
- Transfert d'appel : 73 %



## Aménagement de l'espace d'accueil

- Équipements/services mis à disposition : 99 %
- Confort des espaces d'attente : 99 %
- Signalétique : 97 %
- Confidentialité des espaces : 95 %

# PLAN D'AMÉLIORATION

## Afin d'améliorer la satisfaction des usagers, il est prévu :

- Site internet « les services de l'Etat » :
  - Revoir la partie « Etrangers dans le Département de la Vienne » ;
  - Toilettage du site internet suite à la refonte de ce dernier.
- Point d'Accès Numérique (PAN): Développer la prise de rendez-vous au PAN e-MERAUDE.