



**PRÉFET
DE L'ARDÈCHE**

*Liberté
Egalité
Fraternité*

**Procédure de labellisation Qual-e-pref de la préfecture.
Enquête de satisfaction réalisée auprès du public reçu
au bureau immigration et intégration et à l'accueil général
au bâtiment A, du 25 avril 2022 au 25 juillet 2022
Résultats des indicateurs qui mesurent les taux de satisfaction**

40 réponses ont été enregistrées.

Les résultats complets de l'enquête sont consultables par le public aux accueils et sur le site internet de la préfecture

	Nombre de réponses	Très satisfait	Satisfait	Ni satisfait ni insatisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Globalement, quel est votre niveau de satisfaction sur l'accueil qui vous a été réservé ?	36 100 %	23 63,9 %	12 33,3 %	1 2,8 %	0 0 %	0 0 %
Engagement 2						
- courtoisie,	37		35	2	0	
- disponibilité,	37		36	1	0	
- langage compréhensible	37		36	0	1	
- Moyenne	37		35,7	1	0,3	
- Pourcentage	100 %		96,5 %	2,7 %	0,8 %	
- prise en compte des personnes en situation de handicap,	1		0	1	0	
- prise en compte des personnes en difficulté,	10		6	4	0	
- Moyenne	5,5		3	2,5	0	
- Pourcentage	100 %		54,5 %	45,5 %	0 %	
- Total	122		113	8	1	
- Pourcentage	100 %		92,6 %	6,6 %	0,8 %	
Engagement 5						
- orientation des usagers,	37		36	1	0	
signalétique	37		32	5	0	
- Moyenne	37		34	3	0	
- Pourcentage	100 %		92 %	8 %	0 %	
Engagement 6						
- services disponibles,	37		32	5	0	
- confort de l'accueil,	37		31	6	0	
- confidentialité	37		32	5	0	
- Moyenne	100 %		31,7	5,3	0	
- Pourcentage			85,8 %	14 %	0%	
Engagement 7						
- Délai d'attente	36	15	16	2	2	1
- Pourcentage	100 %	41,7 %	44,4 %	5,6%	5,6 %	2,7 %

	Nombre de réponses	Satisfait	Ni satisfait ni insatisfait	Insatisfait
<u>Engagement 8</u> Accueil téléphonique (Serveur vocal interactif-SVI) Pourcentage	10 100 %	4 40 %	6 60 %	0 0 %
<u>Engagement 10</u> - Accueil téléphonique Avis global sur accueil et information - Pourcentage	10 100 %	4 40 %	6 60 %	0 0 %

Il y a eu 10 transferts d'appel, l'interlocuteur a été avisé dans 10 cas sur 10 (100%) du service vers lequel il basculait l'appel