

A VOTRE ÉCOUTE POUR PROGRESSER

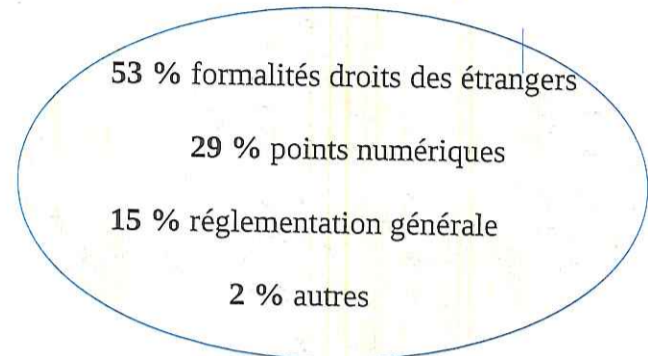
Résultats de l'enquête de satisfaction d'octobre 2019

Dans le cadre de la démarche Qual-e- Pref, une enquête auprès des usagers de la préfecture de la Vendée a eu lieu du lundi 2 octobre au vendredi 25 octobre 2019 afin de mesurer leur satisfaction. 117 questionnaires ont été retournés

Pour mieux vous connaître



Pour quelles démarches, êtes-vous venus ?



ACCES A L'INFORMATION

Avant de vous déplacer avez-vous cherché à obtenir des informations par téléphone ?

11 % OUI
89%NON

Globalement diriez vous que l'accueil et l'information par téléphone sont :

85 % satisfaisant
15 % peu satisfaisant

Avant de vous déplacer avez-vous cherché à obtenir des informations sur le site internet des services de l'État :

20 % OUI
70 % NON
10 % sans réponse

	satisfaisant	peu satisfaisant	pas du tout
Vous avez trouvé les informations du serveur vocal	47 %	38 %	15 %
Vous avez pu nous joindre facilement	92 %	8 %	
La personne que vous avez eu a été courtoise	85%	15 %	
Elle vous a renseigné ou orienté vers le bon service	92 %	8 %	
L'adresse du site internet est facile à trouver	87 %	9 %	4 %
L'accès à l'information est facile	48 %	48 %	4 %
La qualité de l'information obtenue est	31 %	65 %	4 %

L'ACCUEIL DANS NOS SERVICES

Globalement que pensez-vous des conditions d'accueil dans nos services ? Nos délais d'attente sont

86 % satisfaisant
13% peu satisfaisant
1 % pas du tout

97 % satisfaisantes

3% peu satisfaisantes

Courtoisie Disponibilité

100 % satisfait

Orientation Signalétique

100 % satisfait

Discretion Confidentialité

99 % Satisfait
1 % Peu satisfait

Informations en termes simples

99 % Satisfait
1 % Peu satisfait

Qualité de l'écoute informations personnalisées

94% Satisfait
6 % Peu satisfait

Propreté équipement de l'espace d'accueil

97 % Satisfait
3 % Peu satisfait