

# À VOTRE ÉCOUTE POUR PROGRESSER

\*\*\*

## Résultats de l'enquête de satisfaction 2022

Dans le cadre de la démarche Qual-e-Pref, une enquête auprès des usagers de la préfecture de la Vendée a eu lieu de mars à juillet 2022 afin de mesurer leur satisfaction.

95 questionnaires ont été complétés

### Pour mieux vous connaître




82,3 % particuliers  
12,5 % professionnels  
5,2 % autres (associations, bénévoles, collectivités)

### Pour quelles démarches êtes-vous venus




80,2 % pour les formalités  
« droits des étrangers »  
4,2 % pour la réglementation générale  
15,6 % pour une autre raison  
(ICPE, arrosage, permis de conduire...)

### Accès à l'information

**27,1 % des usagers ont cherché à obtenir des informations par téléphone avant de se déplacer**

			
Informations du serveur vocal interactif	21,80 %	39,10 %	39,10 %
Joignabilité du standard	47,60 %	23,80 %	28,60 %
Courtoisie	70,00 %	20,00 %	10,00 %
Orientation vers le bon service	40,00 %	15,00 %	45,00 %

**62,5 % des usagers ont cherché à obtenir des informations sur notre site internet avant de se déplacer**

			
L'adresse internet est facile à trouver	88,30 %	6,70 %	5,00 %
L'accès à l'information est facile	71,70 %	20,00 %	8,30 %
Qualité de l'information	53,40 %	26,60 %	20,00 %

### L'ACCUEIL DANS NOS SERVICES

Appréciation globale des conditions d'accueil

**90,40 % satisfaisant**

5,30% peu satisfaisant  
4,30 % pas du tout

Courtoisie Disponibilité	<b>89% satisfait</b>	Orientation Signalétique	<b>86,50% satisfait</b>	Discrétion Confidentialité	<b>86,50% satisfait</b>
Informations en termes simples	<b>88,10% satisfait</b>	Qualité de l'écoute	<b>83,10% satisfait</b>	Propreté et confort de l'espace d'accueil	<b>94,50% satisfait</b>
Accès aux personnes à mobilité réduite	<b>86% satisfait</b>	Conditions d'accueil et délai d'attente sur site	<b>86,50% satisfait</b>		