

# ENQUETE SATISFACTION FLASH

## AVRIL - MAI 2022

Dans le cadre de la démarche QUAL-E-PREF relative à l'accueil des usagers de la Préfecture du Cantal, une enquête flash a été réalisée afin de mesurer leur satisfaction et leurs attentes.

### Chiffres clés :

**L'accueil téléphonique / Taux de satisfaction : 93 %**

Que pensez-vous de... ?	Satisfait	Insatisfait
Délai de prise en compte de votre appel	100,00 %	
Présentation de l'agent d'accueil	100,00 %	
Courtoisie de l'agent d'accueil téléphonique	100,00 %	
Clarté et la simplicité du langage utilisé par l'agent d'accueil	100,00 %	
Compréhension des renseignements obtenus grâce à l'agent d'accueil	73,00 %	26,00 %
Orientation ou le transfert d'appel vers le bon service	80,00 %	20,00 %
Taux de satisfaction général	100,00 %	

100 % des usagers sont satisfaits de la courtoisie de l'agent d'accueil téléphonique

100 % des renseignements donnés par le BMI sont compréhensibles

**L'accueil BMI / Taux de satisfaction : 100 %**  
Bureau des Migrations et de l'Intégration

Que pensez-vous de... ?	Satisfait	Insatisfait
Qualité de l'accueil est	100,00 %	
Qualité du renseignement apporté	100,00 %	
Respect de la confidentialité	100,00 %	
Compréhension des éléments de réponse apportés	100,00 %	
Délai d'attente	100,00 %	
Propreté des locaux	100,00 %	

**Courriels / Taux de satisfaction : 98 %**

Que pensez-vous de... ?	Satisfait	Insatisfait
Facilité à trouver les coordonnées de la Prefecture	93,00 %	7,00 %
Facilité d'accès au formulaire de contact sur le site internet	93,00 %	7,00 %
Réception d'un accusé de réception de votre courriel	100,00 %	
Identification du service destinataire de votre demande	100,00 %	
Réponse à votre courriel dans un délai inférieur à 5 jours	100,00 %	
Réponse à votre courrier dans un délai inférieur à 10 jours	100,00 %	
Compréhension des éléments de réponse apportés	100,00 %	
Taux de satisfaction général	100,00 %	

100 % des réponses par courriel sont apportées en moins de 5 jours

100 % des usagers sont satisfaits de l'accompagnement numérique

**L'accueil au PAN / Taux de satisfaction : 98 %**

Que pensez-vous de... ?	Satisfait	Insatisfait
Facilité à repérer le point d'accueil numérique	100,00 %	
Bonnes conditions matérielles	93,00 %	7,00 %
Accueil agréable et courtois	100,00 %	
Accompagnement proposé par le médiateur numérique	100,00 %	
Informations données par le médiateur numérique	100,00 %	
Confidentialité des échanges avec le médiateur numérique	93,00 %	7,00 %
Taux de satisfaction général	100,00 %	