



SYNTHÈSE DES ENQUÊTES DE SATISFACTION 2022

Module 1 – Relation générale avec les usagers

Engagement 3.2 du référentiel Qual-e-pref : une fois par an, nous mesurons la satisfaction des usagers quant à l'accueil et aux procédures, au moyen de l'enquête de satisfaction et via des enquêtes mystères

**ENQUÊTE DE
SATISFACTION**

Enquête physique 2022 auprès des usagers de l'accueil du bureau de l'immigration en préfecture	
Enquête réalisée en avril 2022 Engagements 2- 5 - 6 - 7	<ul style="list-style-type: none"> - 93% des usagers n'ont pas eu de difficulté pour se rendre en préfecture, - plus de 93% des usagers trouvent notre accueil physique courtois et disponible , - 100% des usagers sont satisfaits du temps d'attente.

Enquête auprès des usagers des points d'accès numériques (PAN)	
Enquête réalisée en déc 2021 Engagement 5	<ul style="list-style-type: none"> - 98% des usagers sont satisfaits des horaires d'ouverture du PAN, - 81% des usagers venus aux PAN ont entre 41 et 60 ans, - 53 % des usagers ont effectué une démarche de cartes grises et 41 % de permis de conduire

Enquêtes mystères 2022 réalisées par la cellule de la performance	
Courriels «mystères»	- 80% des mails envoyés ont obtenu une réponse.
Appels téléphoniques «mystères»	- 100% des appels passés au standard ont obtenu une réponse.
Note de satisfaction attribuée par les usagers	<ul style="list-style-type: none"> - 88,7 % des usagers ont attribué une note entre 8 et 10 points - 100 % ont estimé que les agents de guichets ont été courtois/disponibles/efficaces

Suivi du taux d'appels décrochés au premier trimestre 2022	
Taux d'appels décrochés (objectif : 90%) Engagements 8 - 9 - 10	Le taux d'appels décrochés est de 97,10% .

Suivi des courriers, des courriels et des réclamations au premier trimestre 2022	
Délais de réponse aux courriers (délai de réponse de 10 jours) et courriels (délai de réponse de 5 jours) et réclamations (objectif : 80%) Engagements 16 – 17 - 18	<ul style="list-style-type: none"> - <u>courriers</u> : 93,71% des usagers ont eu une réponse dans les délais, - <u>courriels</u> : 94,12% des usagers ont eu une réponse dans les délais. - <u>réclamations</u> : 100 % des usagers ont reçu une réponse.

Communication et représentation de l'État au premier trimestre 2022	
Taux de connexion au site internet départemental de l'État (cible >5%)	- 11,70% des habitants de la Savoie ont visité le site internet au premier trimestre 2022.
Taux d'engagement sur les réseaux sociaux (cible : 2%)	- 13,40 % des abonnés ont laissé un commentaire sur les réseaux sociaux au premier trimestre 2022.

Pour plus d'information, retrouvez l'analyse de la satisfaction des usagers 2022 sur les sites intranet et internet des « services de l'État en Savoie » - rubrique « Démarche qualité »