

Enquête de satisfaction 2016

Enquête de satisfaction 2016	
<p>Enquête réalisée du 11/10/2016 au 30/11/2016 Sur un panel de 64 interrogés</p> <p>Statut des interrogés</p> <p>73% lors de leur passage en prefecture 27% lors d'une enquête téléphonique</p>	<p>Taux global de satisfaction 70%</p> <p>■ très satisfait ■ satisfait ■ peu satisfait ■ pas satisfait</p>
Accessibilité de l'accueil téléphonique	
	<p>Avez vous facilement trouvé nos coordonnées ? 97% de satisfaction</p> <p>- Ajout d'un onglet plus visible "horaires et coordonnées" sur le site</p>
	<p>Avez vous pu facilement joindre notre accueil? 70% de satisfaction</p> <p>- Renforcement en effectif de la cellule d'accueil téléphonique</p>
	<p>Etes vous satisfait du transfert vers le service demandé? 72% de satisfaction</p> <p>- Travail à approfondir avec les services métiers pour que les missions de chaque agent soient bien visibles dans l'annuaire en ligne</p>
	<p>Le serveur vocal a-t-il facilité vos recherches? 70% de satisfaction</p> <p>- Révision des contenus de tous les SVI dans le courant de l'année 2017 pour s'adapter aux réformes en cours</p>
Qualité de l'accueil téléphonique	
	<p>La personne que vous avez eues a-t-elle été courtoise? 72% de satisfaction</p> <p>- Etude en cours pour l'amélioration des conditions de travail des agents : réaménagement des bureaux, amélioration de l'acoustique</p>
	<p>Avez vous obtenu l'information souhaitée? 73% de satisfaction</p> <p>- Mise en place d'immersion dans les services métiers par les agents de la cellule d'accueil téléphonique afin de mieux connaître les réglementations</p>
<p>Remarques/suggestions</p> <p>- Il faudrait un suivi des dossiers par telephone - Etendre les horaires - Attente assez longue</p>	