

## Enquête de satisfaction 2022 Sous-préfecture de Château-Thierry

L'enquête de satisfaction à destination des usagers a été ouverte du 1<sup>er</sup> au 30 septembre 2022. Elle a été réalisée par voie dématérialisée.

Comme en 2019 et 2021, la diffusion s'est opérée via :

- la page d'accueil du site interdépartemental de l'État dans l'Aisne ;
- un QR code affiché dans le hall de la sous-préfecture ;
- les accusés de réception automatiques des boîtes fonctionnelles des agents de la sous-préfecture ;
- le point d'accès numérique de la sous-préfecture.

Au 30 septembre 2022, 71 réponses ont été recueillies sur Sphinx.

Les principales observations et les propositions d'amélioration sont les suivantes :

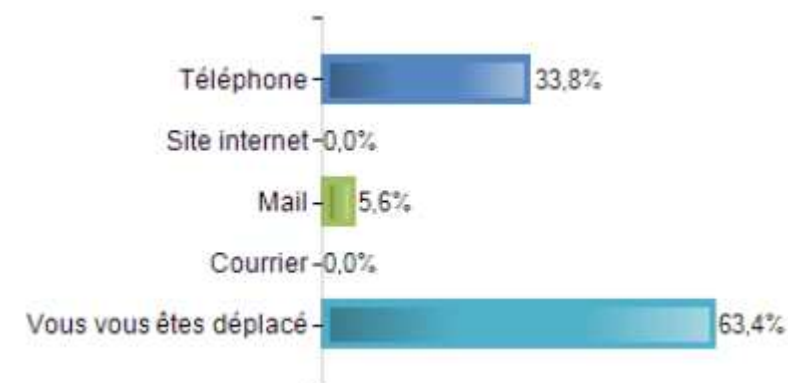
- Observations :
  - La bonne qualité de l'aide apportée au PAN et l'orientation vers les bons services,
  - La qualité de l'écoute des agents affectés à l'accueil,
- Les propositions d'amélioration :
  - Les horaires du PAN pourraient être élargis,
  - Les conditions de confidentialité et de sécurité des données personnelles doivent être améliorées (point en amélioration par rapport à 2021 et s'inscrivant dans le cadre d'un réaménagement de l'accueil),
  - Il a été demandé une ouverture plus large de l'accueil du PAN,
  - Les équipements mis à disposition des usagers (un seul ordinateur à ce jour),
  - Le serveur vocal interactif doit être davantage simplifié (remise en cause par 50 % des usagers). L'accueil téléphonique reste une piste de progrès,
  - L'accès des services aux personnes en situation de handicap est compliqué (passage par le porche de la résidence et accès à un local distinct de l'accueil).

### Questions d'ordre général

#### 1. Quelle était la raison de votre visite / contact avec nos services ?

	Effectifs	% Obs.
Point d'accueil numérique	39	54,9%
Demande de conseil (collectivités territoriales)	6	8,5%
Epreuves sportives	1	1,4%
Association	6	8,5%
Autre (précisez)	19	26,8%
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>

#### 2. Quel canal avez-vous utilisé pour contacter nos services ?

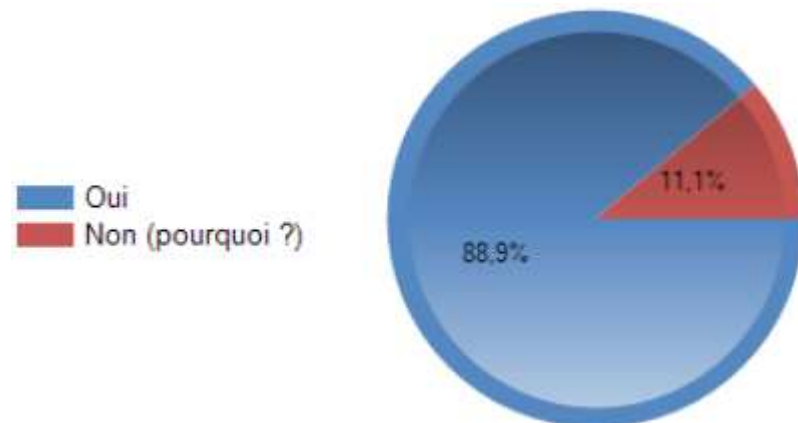


3. Votre satisfaction concernant :

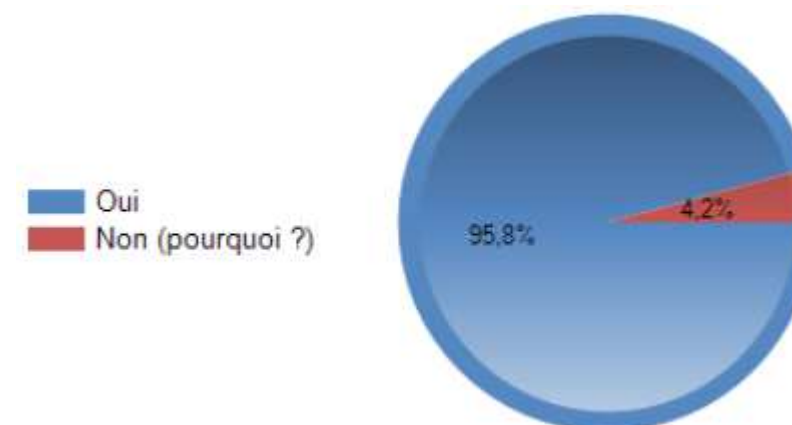


	Très satisfait		Plutôt satisfait		Plutôt peu satisfait		Pas satisfait		Total Eff.
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	
- La disponibilité de nos agents	67	97,1%	2	2,9%	0	0%	0	0%	69
- La simplicité des termes employés	66	97,1%	2	2,9%	0	0%	0	0%	68
- La courtoisie des échanges avec nos s...	67	98,5%	1	1,5%	0	0%	0	0%	68
- La qualité d'écoute des agents	66	98,5%	1	1,5%	0	0%	0	0%	67

7. Pensez-vous que nos services sont adaptés aux personnes en situation de handicap ?



8. Pensez-vous que nos services sont adaptés aux personnes en difficulté ?

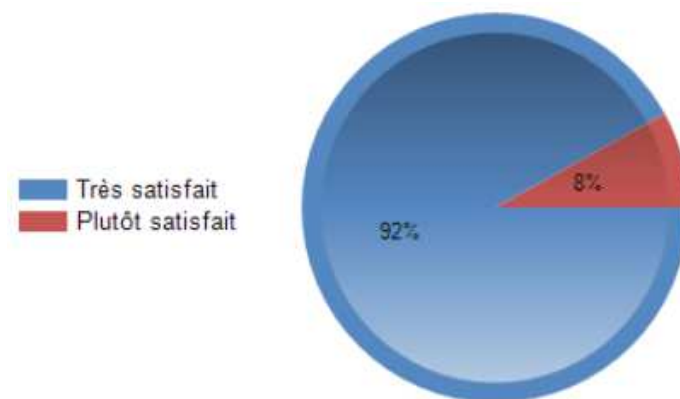


Votre satisfaction concernant :

	Très satisfait		Plutôt satisfait		Plutôt peu satisfait		Pas satisfait		Total Eff.
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	
- La signalétique du point d'accueil et...	47	94%	1	2%	1	2%	1	2%	50
- L'orientation vers le service corresp...	49	96,1%	1	2%	0	0%	1	2%	51
- Les équipements mis à disposition dan...	45	90%	4	8%	0	0%	1	2%	50
- La propreté et le confort des locaux ...	48	96%	2	4%	0	0%	0	0%	50
- Le délai d'attente	48	96%	2	4%	0	0%	0	0%	50



Votre satisfaction globale concernant l'accueil physique dans nos locaux :



Votre satisfaction concernant :

	Très satisfait		Plutôt satisfait		Plutôt peu satisfait		Pas satisfait		Total Eff.
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	
- La simplicité du serveur vocal intera...	15	50%	11	36,7%	2	6,7%	2	6,7%	30
- Le premier niveau de renseignement dé...	20	64,5%	8	25,8%	1	3,2%	2	6,5%	31
- L'orientation de votre appel vers le ...	23	74,2%	6	19,4%	2	6,5%	0	0%	31



18. Votre satisfaction globale concernant l'accueil téléphonique :



19. Votre satisfaction concernant :

	Très satisfait		Plutôt satisfait		Plutôt peu satisfait		Pas satisfait		Total Eff.
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	
- L'aide apportée par le médiateur numé...	41	93,2%	2	4,5%	0	0%	1	2,3%	44
- Les horaires d'ouverture du point d'a...	31	70,5%	4	9,1%	6	13,6%	3	6,8%	44
- Les conditions de confidentialité et ...	39	88,6%	3	6,8%	1	2,3%	1	2,3%	44



22. Votre satisfaction globale concernant le PAN :



Les points forts de la sous-préfecture :

- Écoute, simplicité des termes employés, courtoisie et qualité d'écoute des agents,
- L'orientation vers les bons services,
- La qualité de l'aide apportée au PAN.

Les points faibles de la sous-préfecture et les éléments correctifs mis en place :

- Les conditions de confidentialité et de sécurité des données personnelles (point en amélioration par rapport à 2021 et s'inscrivant dans le cadre d'un projet de réaménagement de l'accueil),
- La simplicité du serveur vocal (un travail a été mené en lien avec la préfecture afin de simplifier le contenu du serveur vocal),
- Les équipements mis à disposition des usagers (un seul ordinateur à ce jour du fait du défaut de place au sein de la salle d'accueil),
- L'accès des services aux personnes en situation de handicap (point s'inscrivant dans le cadre d'un projet de réaménagement de l'accueil).