

Enquête de satisfaction 2022 Sous-préfecture de Saint-Quentin

L'enquête de satisfaction des usagers a été lancée du 5 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, 14 réponses ont été recueillies sur Sphinx.

Les remarques et suggestions relevées sont les suivantes :

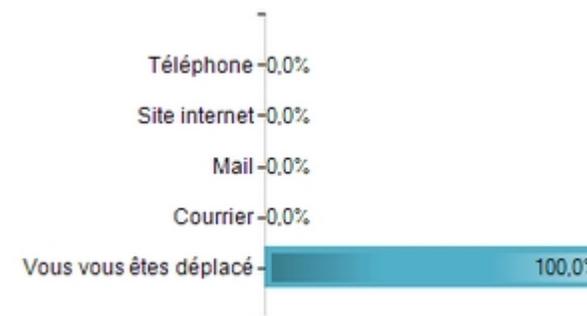
- Boîte vocale téléphonique saturée
- Mettre une sonnette à l'entrée
- Ouvrir les services un après-midi par semaine
- Mettre en place une salle d'attente
- Créer plusieurs guichets

Questions d'ordre général

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

	Effectifs	% Obs.
Point d'accueil numérique	12	85,7%
Demande de conseil (collectivités territoriales)	0	0%
Epreuves sportives	0	0%
Association	2	14,3%
Autre (précisez)	0	0%
Total	14	100%

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

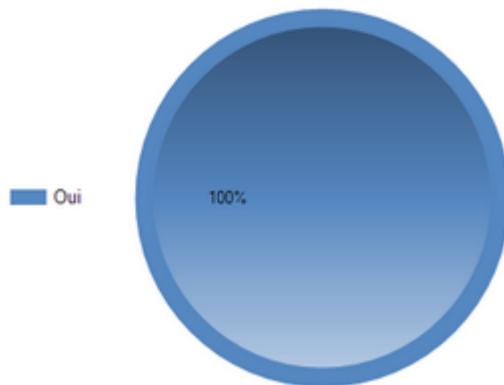


3. Votre satisfaction concernant :

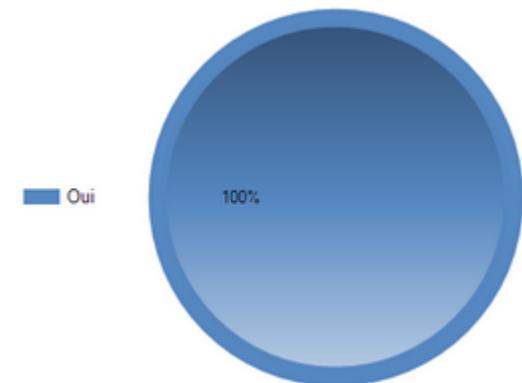


	Très satisfait		Plutôt satisfait		Plutôt peu satisfait		Pas satisfait		Total Eff.
	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	
- La disponibilité de nos agents	13	92,9%	0	0%	1	7,1%	0	0%	14
- La simplicité des termes employés	13	92,9%	0	0%	1	7,1%	0	0%	14
- La courtoisie des échanges avec nos s...	12	85,7%	2	14,3%	0	0%	0	0%	14
- La qualité d'écoute des agents	13	92,9%	1	7,1%	0	0%	0	0%	14

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

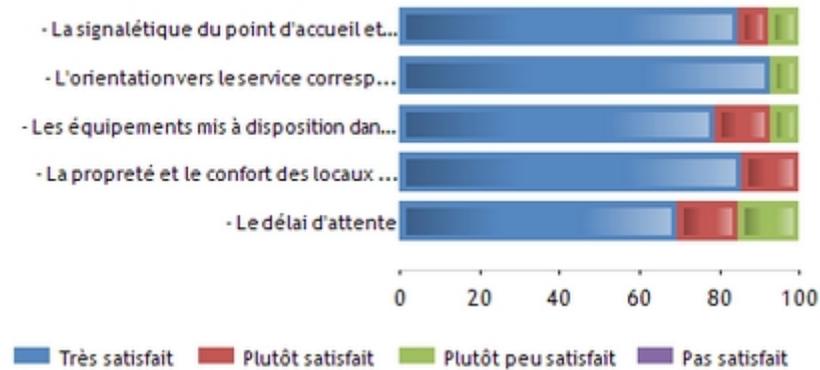


8. Pensez-vous que nos services sont adaptés aux personnes en difficulté ?



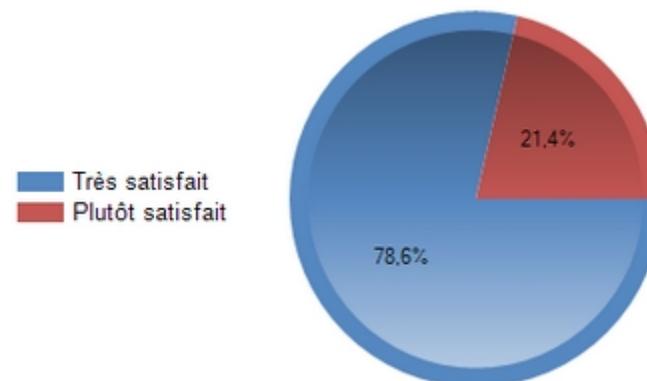
Le canal physique

Votre satisfaction concernant :



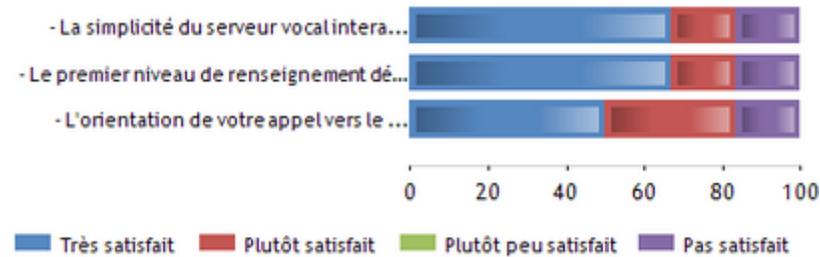
	Très satisfait		Plutôt satisfait		Plutôt peu satisfait		Pas satisfait		Total Eff.
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	
- La signalétique du point d'accueil et...	11	84,6%	1	7,7%	1	7,7%	0	0%	13
- L'orientation vers le service corresp...	13	92,9%	0	0%	1	7,1%	0	0%	14
- Les équipements mis à disposition dan...	11	78,6%	2	14,3%	1	7,1%	0	0%	14
- La propreté et le confort des locaux ...	12	85,7%	2	14,3%	0	0%	0	0%	14
- Le délai d'attente	9	69,2%	2	15,4%	2	15,4%	0	0%	13

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



Le canal téléphonique

Votre satisfaction concernant :



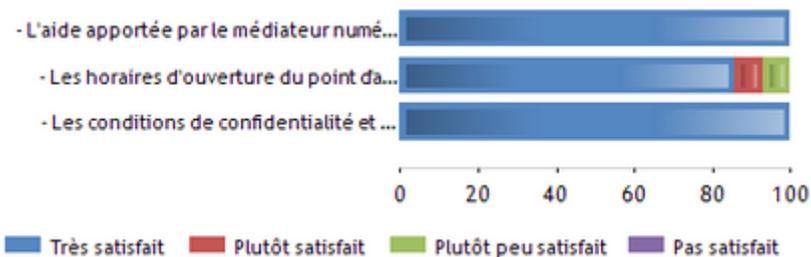
	Très satisfait		Plutôt satisfait		Plutôt peu satisfait		Pas satisfait		Total Eff.
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	
- La simplicité du serveur vocal intera...	4	66,7%	1	16,7%	0	0%	1	16,7%	6
- Le premier niveau de renseignement dé...	4	66,7%	1	16,7%	0	0%	1	16,7%	6
- L'orientation de votre appel vers le ...	3	50%	2	33,3%	0	0%	1	16,7%	6

18. Votre satisfaction globale concernant l'accueil téléphonique :

Aucune réponse

Le point d'accès numérique (PAN)

19. Votre satisfaction concernant :



	Très satisfait		Plutôt satisfait		Plutôt peu satisfait		Pas satisfait		Total Eff.
	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	
- L'aide apportée par le médiateur numé...	14	100%	0	0%	0	0%	0	0%	14
- Les horaires d'ouverture du point d'a...	12	85,7%	1	7,1%	1	7,1%	0	0%	14
- Les conditions de confidentialité et ...	14	100%	0	0%	0	0%	0	0%	14

22. Votre satisfaction globale concernant le PAN :

