

Enquête de satisfaction des usagers 2021 Sous-préfecture de Château-Thierry

23 juillet 2021

L'enquête à destination des usagers a été ouverte du 14 juin au 15 juillet 2021. Elle a été réalisée par voie dématérialisée.

Comme en 2020, la diffusion s'est opérée via :

- présence du lien dans l'adresse de messagerie fonctionnelle de la sous-préfecture
- directement avec l'utilisateur par téléphone
- affichage du QR code et des informations à l'accueil
- accès direct par l'utilisateur sur le Point d'Accès Numérique
- lien mis en ligne sur le site internet des Services de l'État dans l'Aisne.

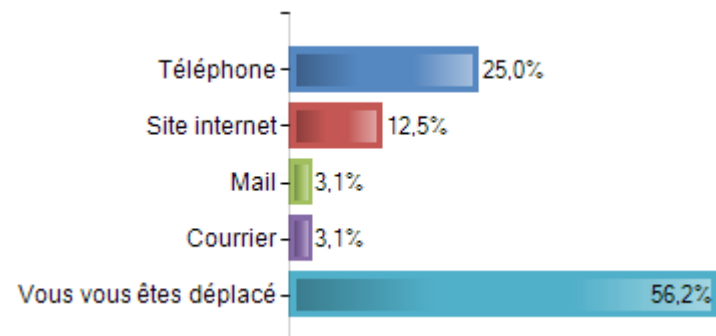
Au 15 juillet 2021, 32 réponses ont été recueillies sur Sphinx.

Questions d'ordre général

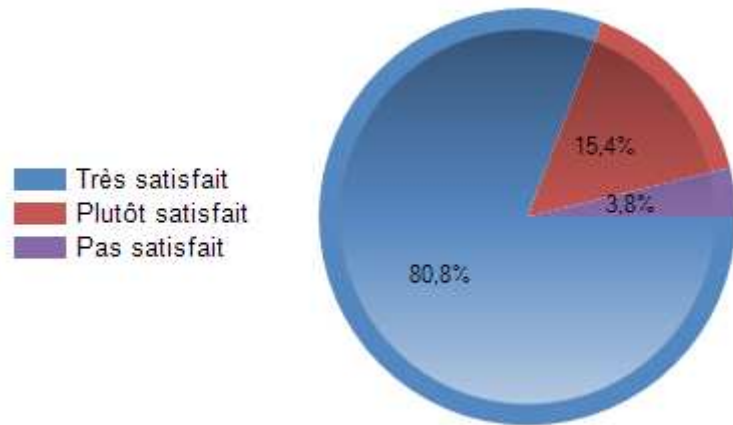
1. Quelle était la raison de votre visite / contact avec nos services ?



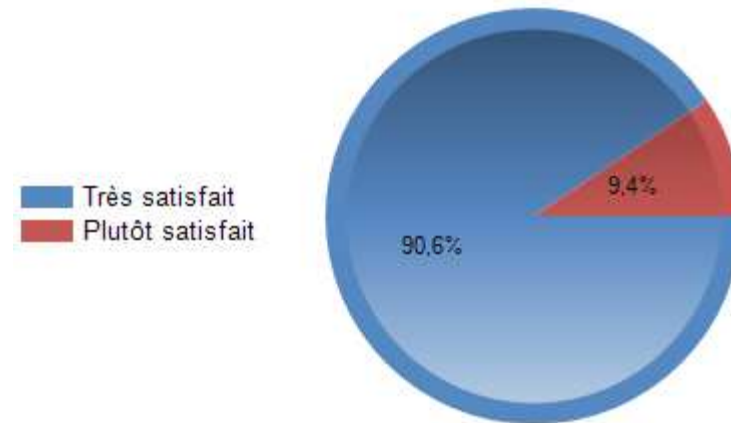
2. Quel canal avez-vous utilisé pour contacter nos services ?



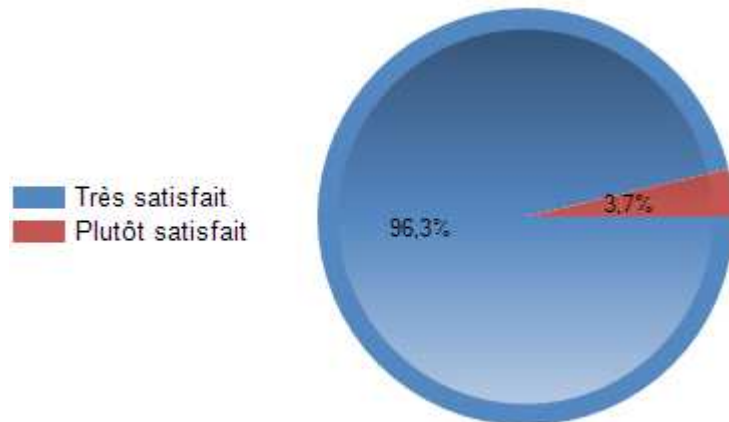
3. Votre satisfaction concernant la disponibilité des agents :



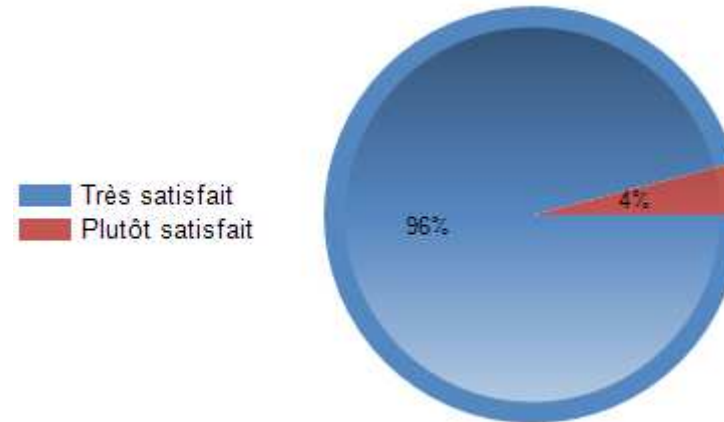
4. Votre satisfaction concernant la simplicité des termes employés :



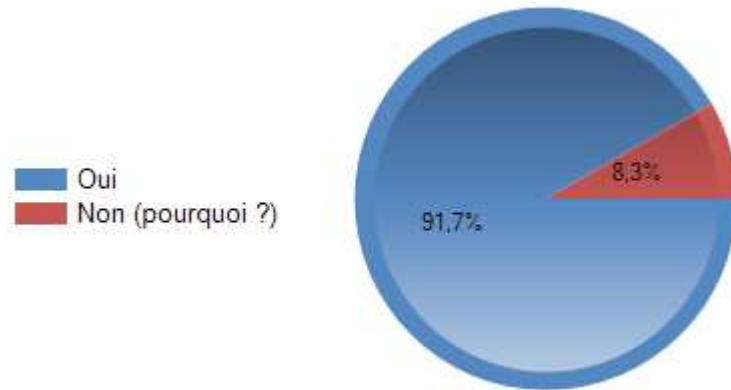
5. Votre satisfaction concernant la courtoisie des échanges avec nos services :



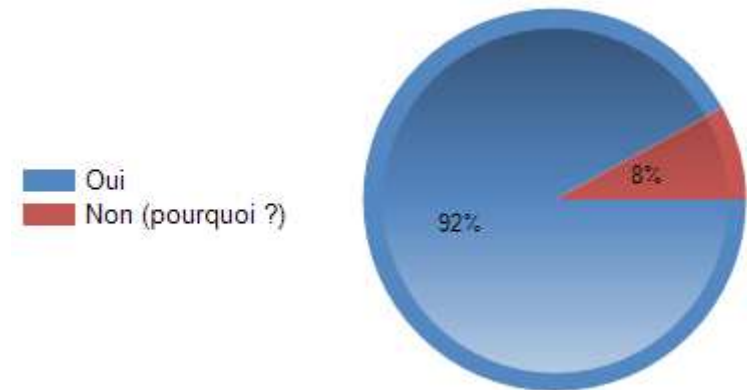
6. Votre satisfaction concernant la qualité d'écoute des agents :



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

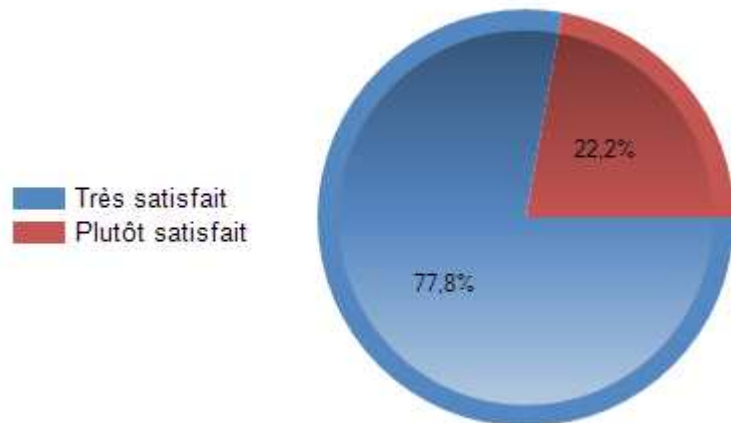


8. Pensez-vous que nos services sont adaptés aux personnes en difficulté ?



Questions portant sur le canal physique

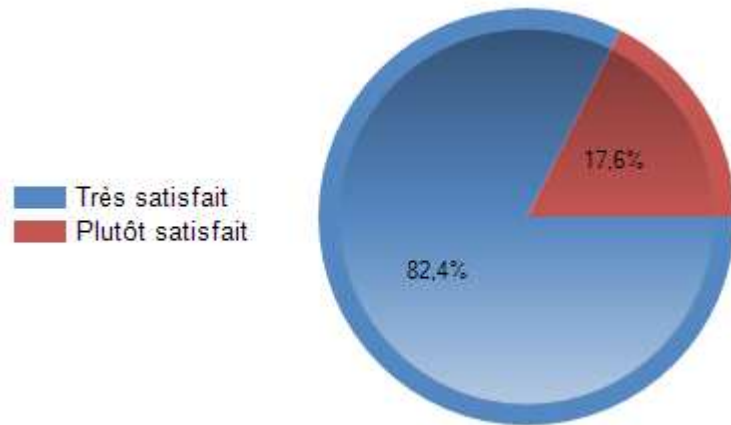
9. Votre satisfaction concernant la signalétique du point d'accueil et des services :



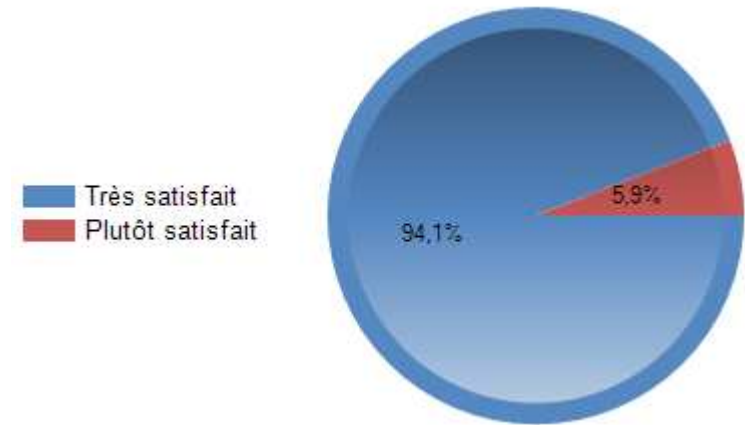
10. Votre satisfaction concernant l'orientation vers le service correspondant à votre demande



11. Votre satisfaction concernant les équipements mis à disposition dans le hall :



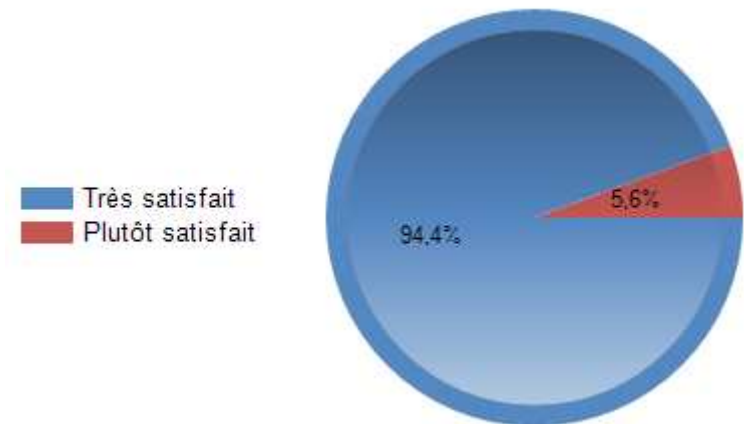
12. Votre satisfaction concernant la propriété et le confort des locaux (sièges, éclairages...)



13. Votre satisfaction concernant le délai d'attente :

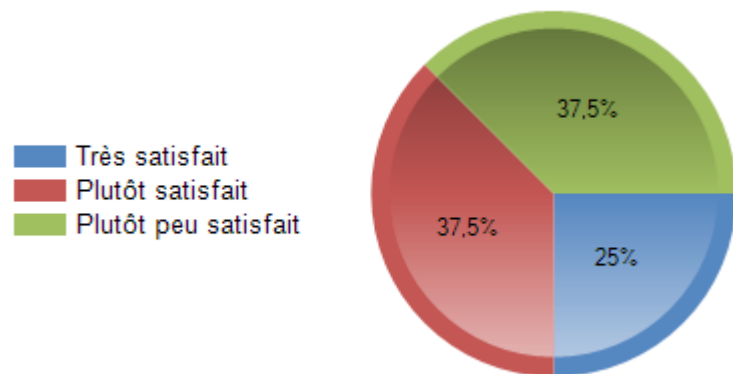


14. Votre satisfaction globale concernant l'accueil physique dans nos locaux :

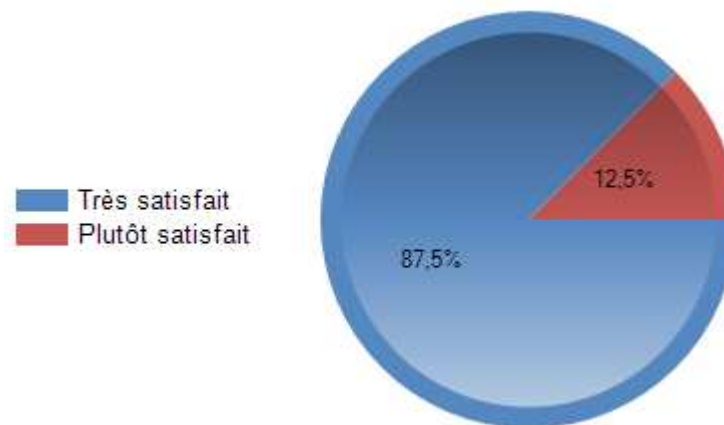


Questions portant sur le canal téléphonique

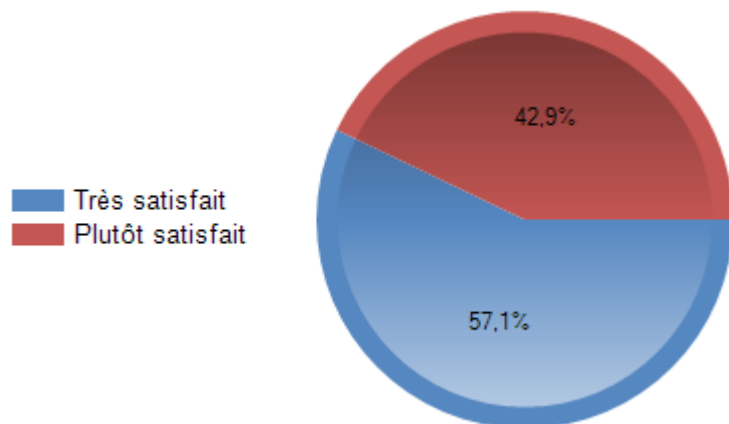
15. Votre satisfaction concernant la simplicité du serveur vocal interactif :



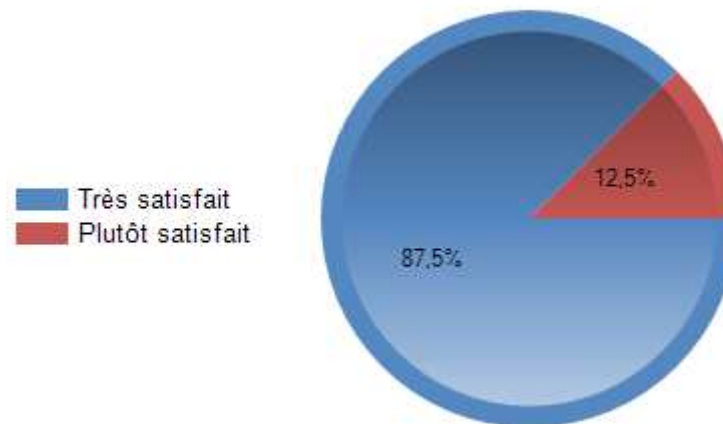
16. Votre satisfaction concernant le premier niveau de renseignement délivré par le standard



17. Votre satisfaction concernant l'orientation de votre appel vers le service correspondant à votre demande :

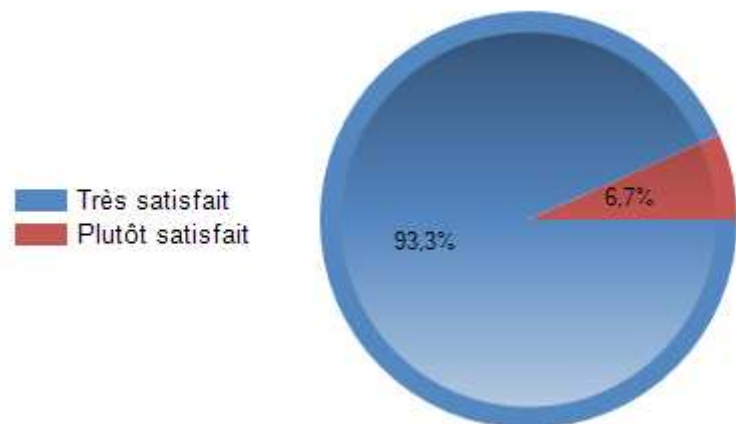


18. Votre satisfaction globale concernant l'accueil téléphonique :

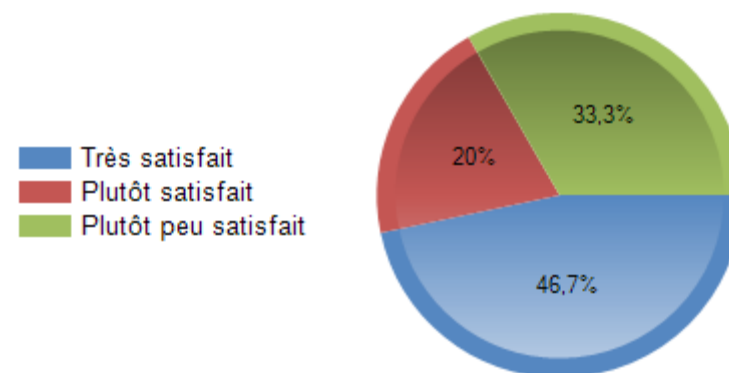


Questions portant sur le point d'accès numérique

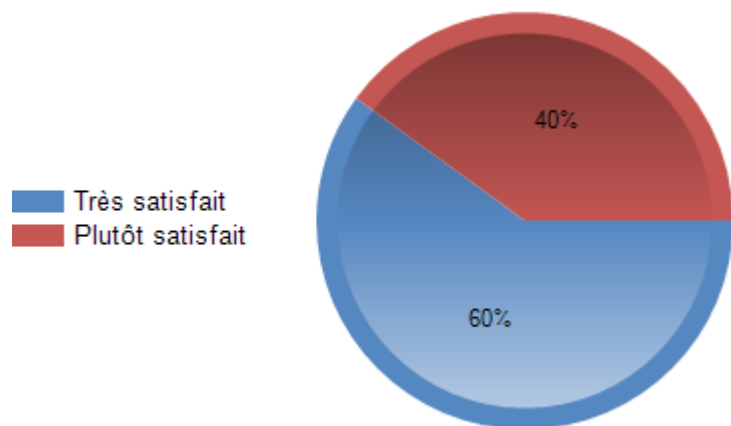
19. Votre satisfaction concernant l'aide apportée par le médiateur numérique :



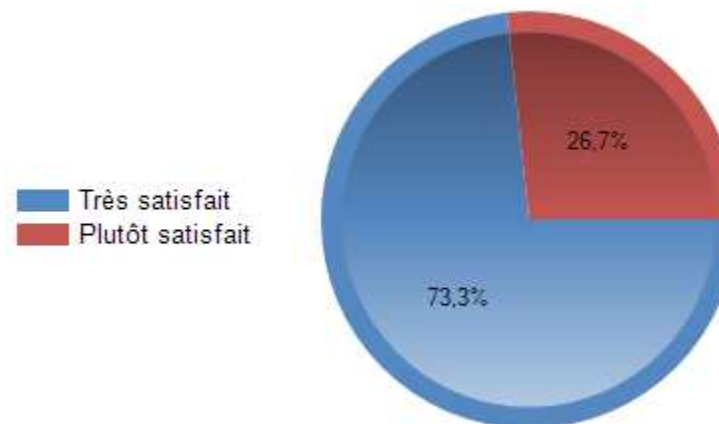
20. Votre satisfaction concernant les horaires d'ouverture du PAN :



21. Votre satisfaction concernant les conditions de confidentialité et de sécurité des données personnelles :



22. Votre satisfaction globale concernant le PAN :



Les points forts de la sous-préfecture :

- Écoute et courtoisie des agents
- Propreté, confort des locaux
- Aide apportée au PAN

Les points faibles :

- Serveur vocal interactif orienté vers personne (vente d'un véhicule)
- Délicat de prendre RDV pour Titres de Séjour (appel téléphonique)
- Message laissé sur téléphone pour rappel sans résultat (dossier carte professionnelle de taxi)
- Accès au PAN en cas d'affluence et non disponible l'après midi