

Enquête de satisfaction 2022 - Sous-préfecture de Soissons

L'enquête de satisfaction à destination des usagers a été ouverte du 15 juin au 15 juillet 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.

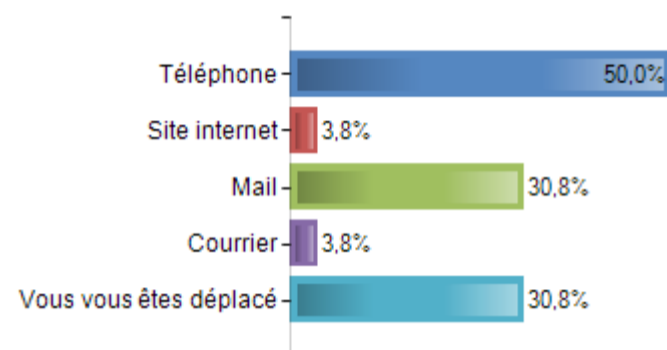
Au 15 juillet 2022, 26 réponses ont été recueillies sur Sphinx.

Questions d'ordre général

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

	Effectifs	% Obs.
Point d'accueil numérique	13	50%
Demande de conseil (collectivités territoriales)	4	15,4%
Epreuves sportives	1	3,8%
Association	1	3,8%
Autre (précisez)	7	26,9%
Total	26	100%

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

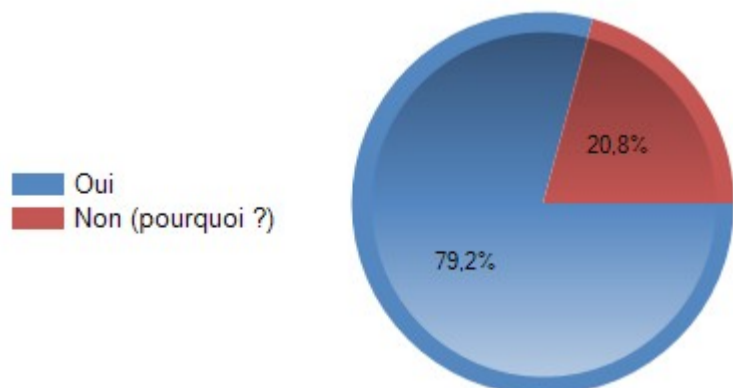


3. Votre satisfaction concernant :

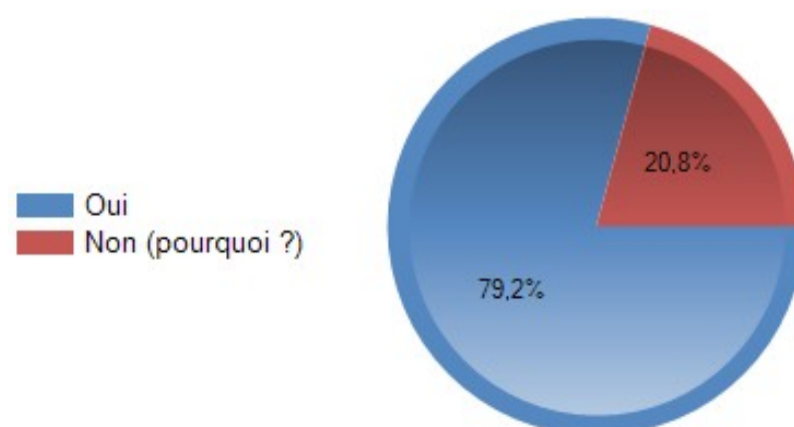


	Très satisfait		Plutôt satisfait		Plutôt peu satisfait		Pas satisfait		Total	
	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.
- La disponibilité de nos agents	23	88,5%	1	3,8%	2	7,7%	0	0%	26	100%
- La simplicité des termes employés	25	96,2%	1	3,8%	0	0%	0	0%	26	100%
- La courtoisie des échanges avec nos s...	24	92,3%	1	3,8%	1	3,8%	0	0%	26	100%
- La qualité d'écoute des agents	24	92,3%	1	3,8%	1	3,8%	0	0%	26	100%
Total	96	92,3%	4	3,8%	4	3,8%	0	0%	104	100%

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 ?



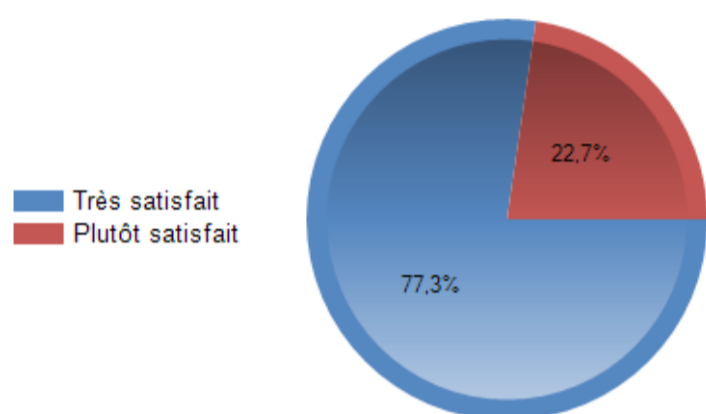
Le canal physique

Votre satisfaction concernant :



	Très satisfait		Plutôt satisfait		Plutôt peu satisfait		Pas satisfait		Total	
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.
- La signalétique du point d'accueil et...	19	90,5%	1	4,8%	1	4,8%	0	0%	21	100%
- L'orientation vers le service corresp...	20	90,9%	0	0%	1	4,5%	1	4,5%	22	100%
- Les équipements mis à disposition dan...	18	85,7%	0	0%	3	14,3%	0	0%	21	100%
- La propreté et le confort des locaux ...	19	86,4%	3	13,6%	0	0%	0	0%	22	100%
- Le délai d'attente	20	90,9%	0	0%	0	0%	2	9,1%	22	100%
Total	96	88,9%	4	3,7%	5	4,6%	3	2,8%	108	100%

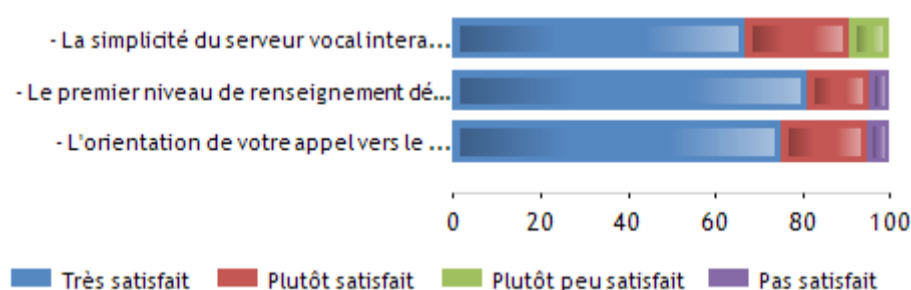
Votre satisfaction globale concernant l'accueil physique dans nos locaux :



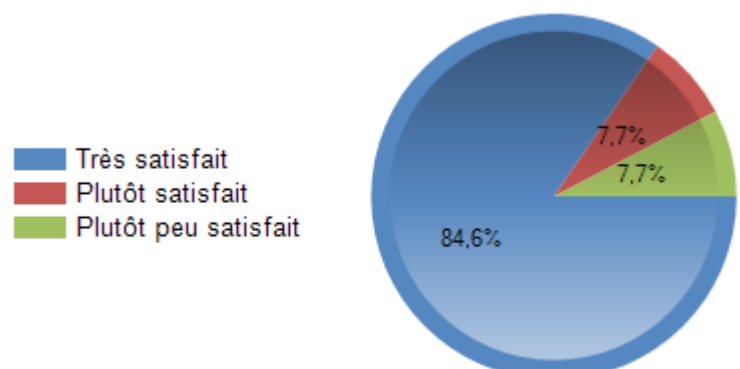
Le canal téléphonique

Votre satisfaction concernant :

	Très satisfait		Plutôt satisfait		Plutôt peu satisfait		Pas satisfait		Total	
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.
- La simplicité du serveur vocal intera...	14	66,7%	5	23,8%	2	9,5%	0	0%	21	100%
- Le premier niveau de renseignement dé...	17	81%	3	14,3%	0	0%	1	4,8%	21	100%
- L'orientation de votre appel vers le ...	15	75%	4	20%	0	0%	1	5%	20	100%
Total	46	74,2%	12	19,4%	2	3,2%	2	3,2%	62	100%



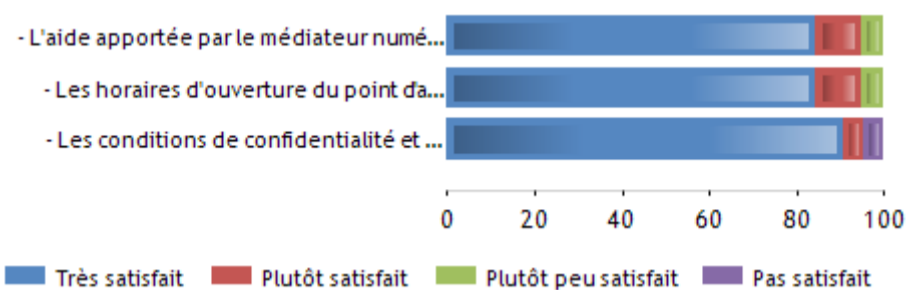
18. Votre satisfaction globale concernant l'accueil téléphonique :



Le point d'accès numérique (PAN)

19. Votre satisfaction concernant :

	Très satisfait		Plutôt satisfait		Plutôt peu satisfait		Pas satisfait		Total	
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.
- L'aide apportée par le médiateur numé...	16	84,2%	2	10,5%	1	5,3%	0	0%	19	100%
- Les horaires d'ouverture du point d'a...	16	84,2%	2	10,5%	1	5,3%	0	0%	19	100%
- Les conditions de confidentialité et ...	19	90,5%	1	4,8%	0	0%	1	4,8%	21	100%
Total	51	86,4%	5	8,5%	2	3,4%	1	1,7%	59	100%



22. Votre satisfaction globale concernant le PAN :

