Enquête de satisfaction 2022
Sous-préfecture de Vervins

L'enquête de satisfaction à destination des usagers a été ouverte du 1er 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 boites fonctionnelles des agents de la sous-préfecture ;
– le point d'accès numérique de la sous-préfecture.

Au 30 septembre 2022, 42 réponses ont été recueillies sur Sphinx.

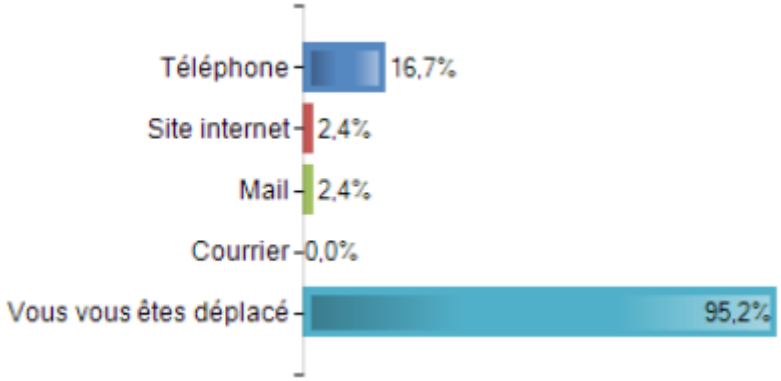
Les remarques et suggestions relevées sont les suivantes :
– pas de sonnerie occupée quand l'agent est en ligne
– message SVI un peu long avant de procéder au choix
–
–
–

Questions d'ordre général

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

	Effectifs	% Obs.
Point d'accueil numérique	14	33,3%
Demande de conseil (collectivités territoriales)	0	0%
Epreuves sportives	0	0%
Association	5	11,9%
Espace France Services	16	38,1%
Autre (précisez)	7	16,7%
Total	**42**	**100%**

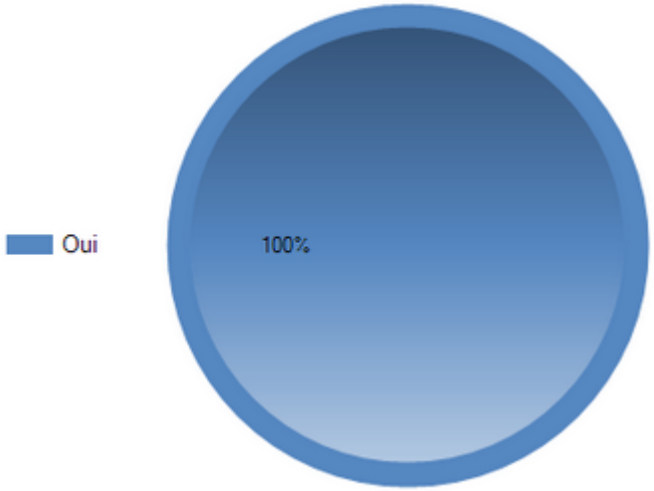
2. Quel canal avez-vous utilisé pour contacter nos services ?



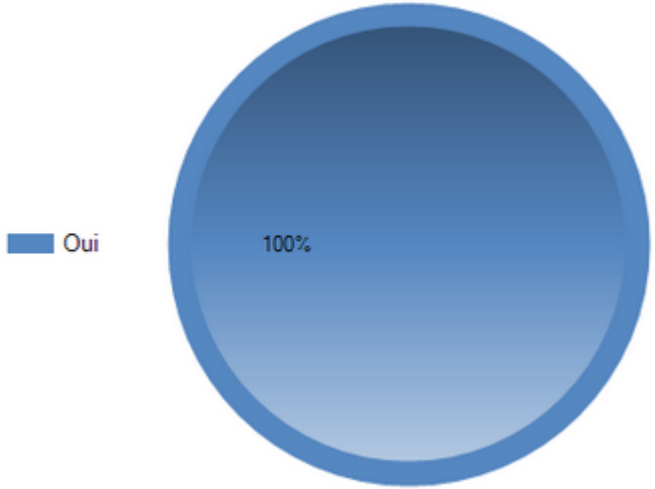
3. Votre satisfaction concernant :

	Très satisfait		Plutôt satisfait		Plutôt peu satisfait		Pas satisfait		Total
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.
- La disponibilité des agents	40	97,6%	1	2,4%	0	0%	0	0%	**41**
- La simplicité des termes employés	38	92,7%	3	7,3%	0	0%	0	0%	**41**
- La courtoisie des échanges avec nos s...	41	100%	0	0%	0	0%	0	0%	**41**
- La qualité d'écoute des agents	41	100%	0	0%	0	0%	0	0%	**41**

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

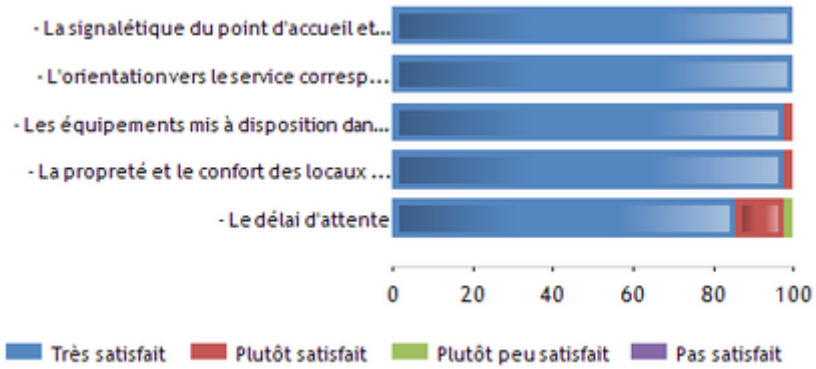


8. Pensez-vous que nos services sont adaptés aux personnes en difficulté ?



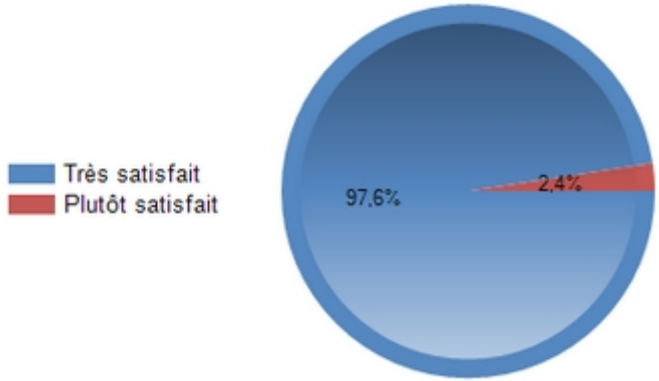
Le canal physique

Votre satisfaction concernant :



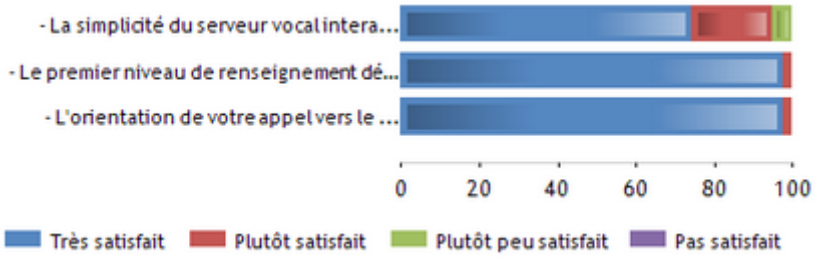
	Très satisfait		Plutôt satisfait		Plutôt peu satisfait		Pas satisfait		Total
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.
- La signalétique du point d'accueil et...	41	100%	0	0%	0	0%	0	0%	**41**
- L'orientation vers le service corresp...	41	100%	0	0%	0	0%	0	0%	**41**
- Les équipements mis à disposition dan...	40	97,6%	1	2,4%	0	0%	0	0%	**41**
- La propreté et le confort des locaux ...	40	97,6%	1	2,4%	0	0%	0	0%	**41**
- Le délai d'attente	35	85,4%	5	12,2%	1	2,4%	0	0%	**41**
Total	**197**	**96,1%**	**7**	**3,4%**	**1**	**0,5%**	**0**	**0%**	**205**

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



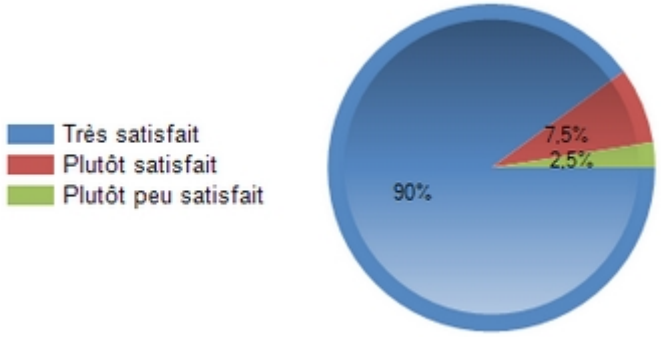
Le canal téléphonique

Votre satisfaction concernant :



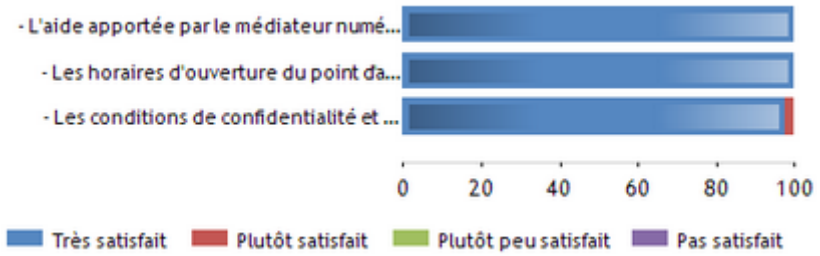
	Très satisfait		Plutôt satisfait		Plutôt peu satisfait		Pas satisfait		Total
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.
- La simplicité du serveur vocal intera...	29	74,4%	8	20,5%	2	5,1%	0	0%	**39**
- Le premier niveau de renseignement dé...	38	97,4%	1	2,6%	0	0%	0	0%	**39**
- L'orientation de votre appel vers le ...	37	97,4%	1	2,6%	0	0%	0	0%	**38**

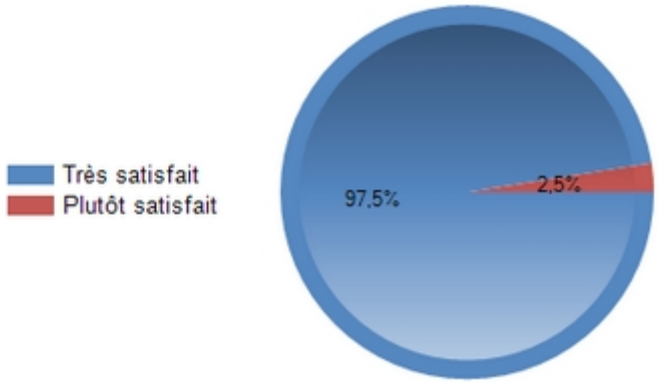
18. Votre satisfaction globale concernant l'accueil téléphonique :



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.
- L'aide apportée par le médiateur numé...	39	100%	0	0%	0	0%	0	0%	**39**
- Les horaires d'ouverture du point d'a...	39	100%	0	0%	0	0%	0	0%	**39**
- Les conditions de confidentialité et ...	38	97,4%	1	2,6%	0	0%	0	0%	**39**

22. Votre satisfaction globale concernant le PAN :