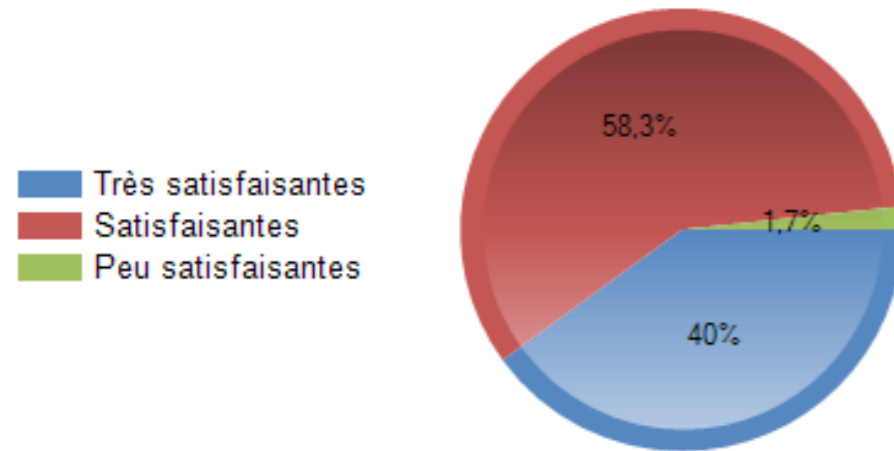


PRÉFECTURE DU RHÔNE – ENQUÊTE DE SATISFACTION TELEPHONIQUE 2021*

* Enquête de satisfaction menée du 15 au 30 juin 2021 auprès de 60 usagers du standard et 25 usagers du point d'accueil numérique

LES CONDITIONS D'ACCUEIL

Globalement, vous diriez que les modalités d'organisation et les conditions d'accueil téléphonique à la préfecture sont :

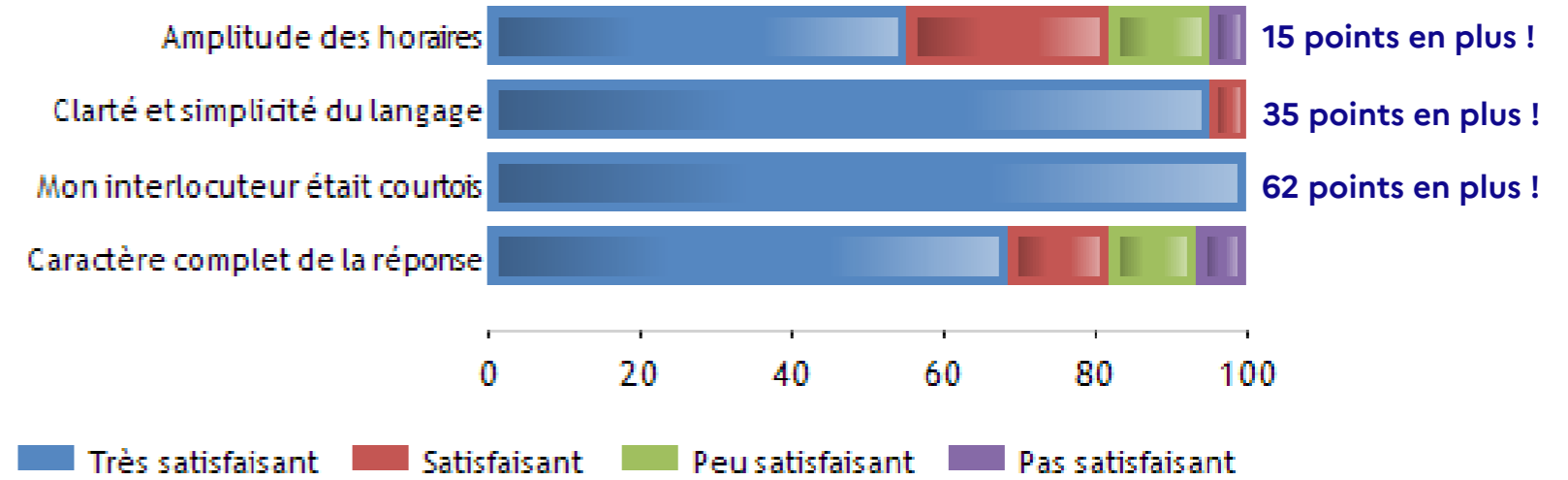


98,3 % des usagers se déclarent satisfaits voire très satisfaits

QUALITÉ DE L'ACCUEIL

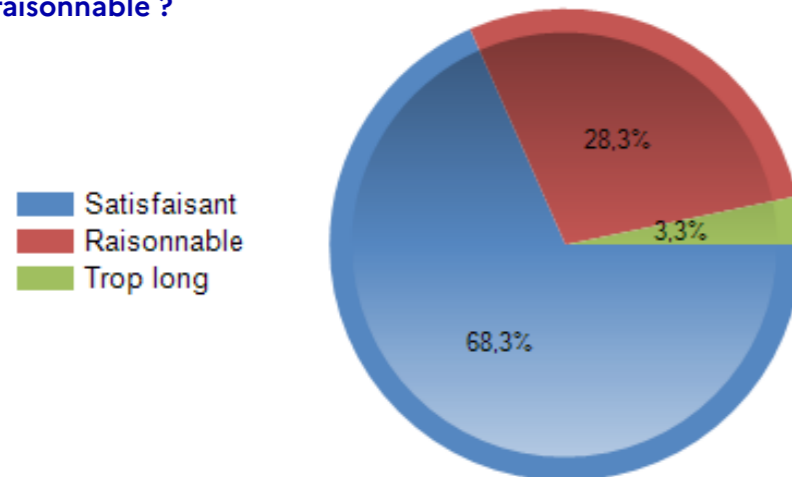
Quel regard portez-vous sur la qualité de l'accueil ?

Augmentation du taux de satisfaits depuis 2019



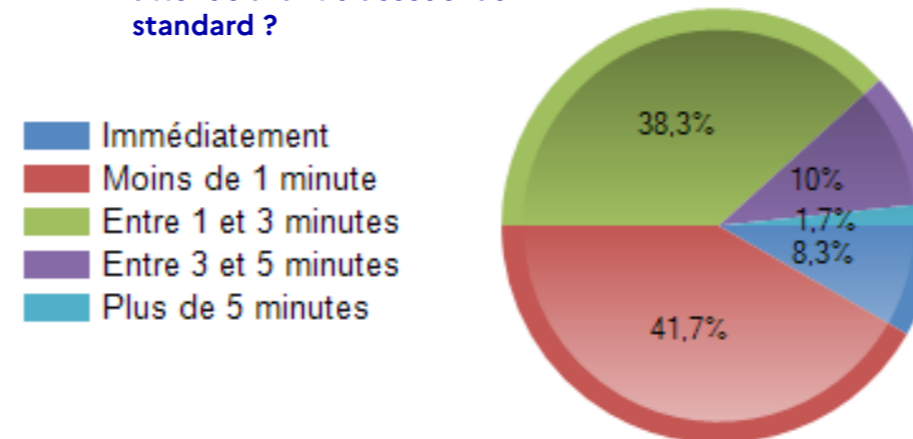
LE TEMPS D'ATTENTE

Jugez-vous votre temps d'attente raisonnable ?



96,6 % des usagers jugent leur temps d'attente comme raisonnable voire satisfaisant

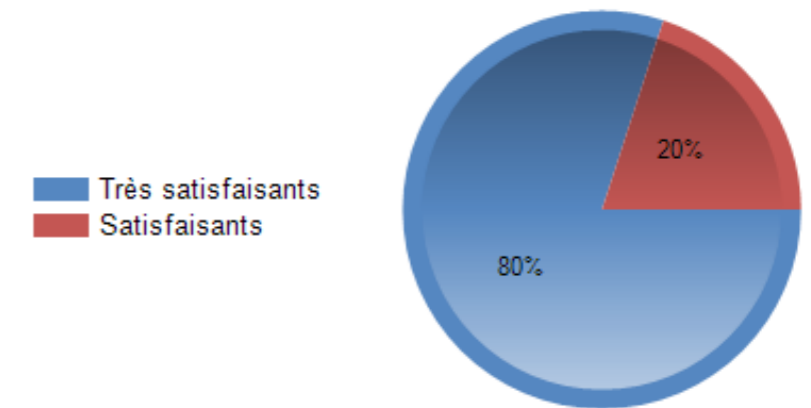
Combien de temps avez-vous attendu avant d'accéder au standard ?



50 % des usagers déclarent avoir attendu moins de une minute avant d'être pris en charge

POINT D'ACCUEIL NUMÉRIQUE

Êtes-vous satisfait de l'accueil et de l'accompagnement proposé par le point numérique et ses médiateurs ?



100 % des usagers se déclarent satisfaits voire très satisfaits