

SATISFACTION DES USAGERS DE LA PRÉFECTURE DE L' AISNE

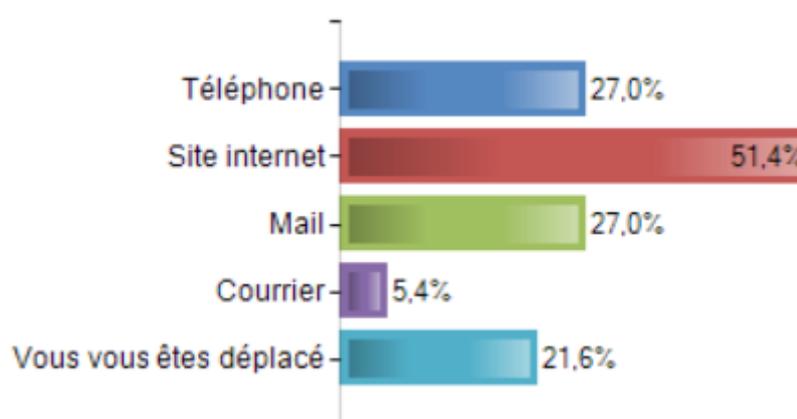
Dans le cadre des engagements Qual-e-pref, la préfecture de l'Aisne a organisé une enquête de satisfaction ouverte aux usagers durant un mois à partir du 1^{er} septembre 2022. Au total, 37 réponses ont été recueillies.

Quelle était la raison de votre contact avec nos services ?

	Effectifs
Demande de titre de séjour	26
Demande de conseil (collectivités territoriales)	1
Point d'accès numérique	2
Professions réglementée (gardes particuliers, policiers municipaux)	0
Détention et port d'armes	2
Epreuves sportives	0
Débats de boisson	0
Vidéo-protection	0
Autre (préciser)	6
Total	37

Autres : dossier FCTVA, conflit avec une commune pour le règlement d'une facture, demande passeport urgence, demande d'exercer sur la voie publique

Quel canal avez-vous utilisé pour contacter nos services ?



Les points forts :

- Les conditions de confidentialité dans le point d'accueil numérique
- La propreté et le confort dans nos locaux
- Les équipements mis à disposition dans le hall

Les suggestions d'amélioration des usagers :

- Suivi plus régulier des courriels
- Plus de courtoisie (sourire) et d'amabilité de la part des agents
- Plus de créneaux de rendez-vous pour la délivrance de titres de séjour
- Plus grande rapidité de traitement des demandes
- Plus d'information sur l'état d'avancement des dossiers
- Ouvrir plusieurs lignes sur les PAN
- Communication d'un numéro de téléphone dans le cadre du traitement d'un dossier
- Plus de pédagogie (dossier FCTVA)
- Attribution de rendez-vous par téléphone et accueil téléphonique ouvert toute la matinée (demande de conseil collectivités territoriales)
- Sites pour réaliser les démarches en dehors de Laon (demande de conseil – collectivités territoriales)

ACCUEIL GÉNÉRAL

Adaptabilité de nos services aux personnes en situation de handicap : 88 % satisfait

Adaptabilité de nos services aux personnes en difficulté : 88 % satisfait

Courtoisie des échanges avec nos services : 67 % satisfait

Simplicité des termes employés : 69 % satisfait

Qualité d'écoute des agents : 58 % satisfait

Disponibilité des agents : 53 % satisfait

CANAL PHYSIQUE

Équipements mis à disposition dans le hall d'accueil : 75 % très satisfait

Orientation vers le service correspondant à votre demande : 75 % satisfait

Signalétique du point d'accueil et des services : 75 % satisfait

Propreté et confort des locaux : 87 % satisfait

Délai d'attente : 62 % satisfait

Accueil physique dans nos locaux : 62,5 % satisfait

CANAL TÉLÉPHONIQUE

Simplicité du serveur vocal interactif : 57 % satisfait

Premier niveau de renseignement délivré par le standard : 67 % satisfait

Orientation de votre appel vers le service correspondant à votre demande : 67 % satisfait

Accueil téléphonique : 44 % satisfait

POINT D'ACCUEIL NUMÉRIQUE

Aide apportée par le médiateur numérique : 50 % satisfait

Horaires d'ouverture du point d'accueil numérique : 50 % satisfait

Conditions de confidentialité et de sécurité des données personnelles : 100 % satisfait

Point d'accueil numérique : 50 %