

À votre écoute pour progresser !

Résultats de l'enquête de satisfaction de 2021

Degré de satisfaction générale sur l'ensemble des services d'accueil

96,1 %

Un pré-accueil de qualité

96,9 %

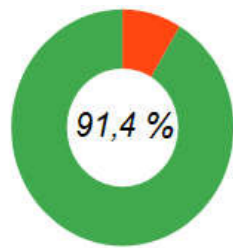
Des espaces d'accueil et d'attente confortables et bien signalés

90,1 %

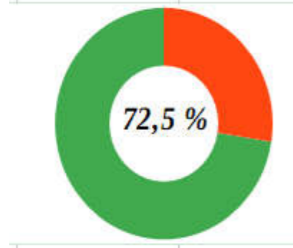
Un accompagnement optimal au point d'accueil numérique

100 %

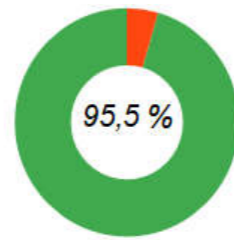
Accueil et accès des PMR¹



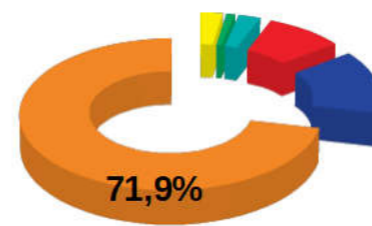
Horaires d'ouverture



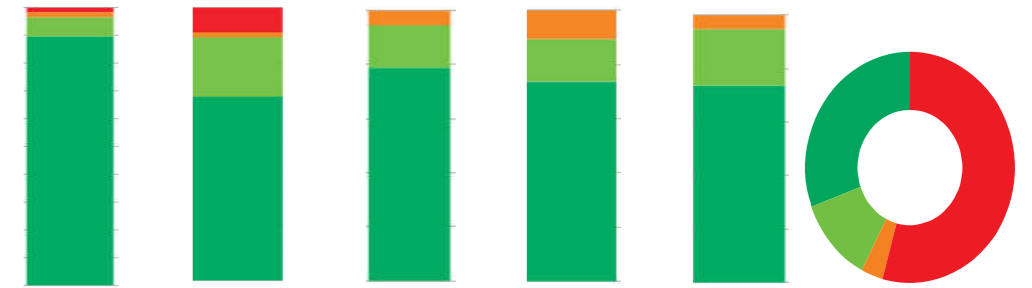
Accès aux renseignements recherchés



Votre déplacement concerne majoritairement **le droit au séjour** (71,9%)

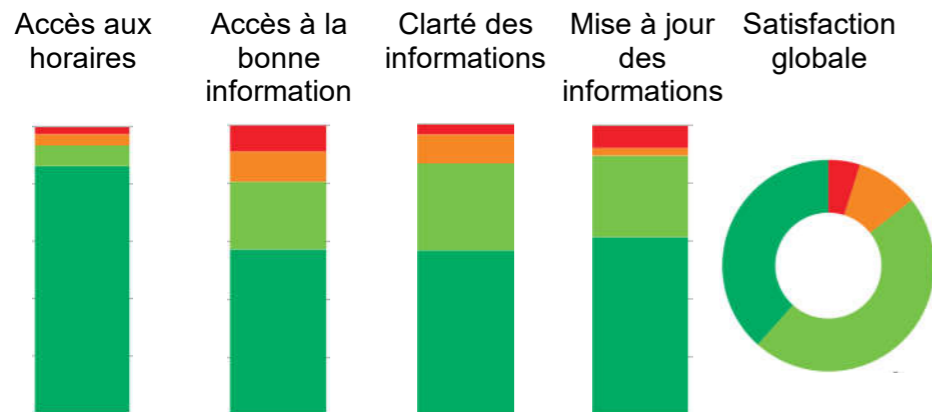


ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE



Utilisation du SVI² Accès aux coordonnées Courtoisie de l'agent d'accueil Utilisation de termes simples Renseignements apportés Satisfaction globale

SITE INTERNET



COURRIELS - COURRIERS



Axes d'amélioration :

- mieux faire connaître les différents canaux d'information existants
- inciter les usagers à se renseigner en amont
- accessibilité de la permanence téléphonique du service des étrangers
- clarté des informations communiquées (horaires d'accueil)

1 PMR : personnes à mobilité réduite
2 SVI : serveur vocal interactif