



Nos résultats Enquêtes mystère

Réalisées du 15 juin au 15 juillet 2022



ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Taux d'appels décrochés : **41,6 %**

Formule d'accueil : **100 %**

Formule de prise de congés : **100 %**

Courtoisie : **76,9 %**



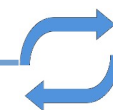
Taux de satisfaction quant à la réponse
apportée par le standard : **66,4 %**

Renvoi vers les sites Internet Officiels : **50 %**

Transmission coordonnées : **0 %**

Transfert de l'appel vers le service concerné : **28,6 %**

1^{er} niveau de renseignement : **69,6 %**



Nos enquêtes mystères

COURRIELS



87 % taux de réponse

Délai de 5 jours pour les
réponses reçues, (**1** réponse
hors délai)

93,6 % Taux de satisfaction quant
aux réponses apportées



100 % des réponses ont un
accusé de réception
automatique

100% ont une signature électronique

88,8% des réponses sont claires,
bien orthographiées et courtoises

Engagement Qual-e-pref 10.1

« Pendant les heures ouvrées, le standard de la préfecture peut vous donner un premier niveau de renseignement sur vos démarches ou vous orienter vers le bon service. »

Engagement Qual-e-pref 12.6

« Nous nous engageons à répondre à vos courriels de demande d'information dans un délai maximum de 5 jours ouvrés dès lors que la demande est complète. »