

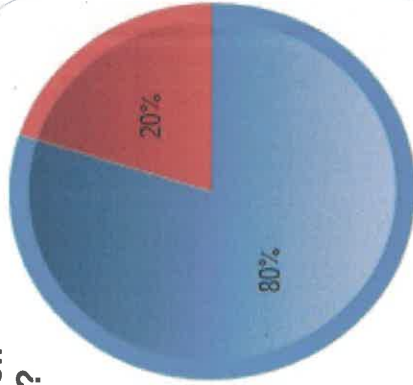
# Préfecture du Rhône Enquête de satisfaction téléphonique 2023\*



\*Enquête réalisée du 3 juillet au 21 juillet 2023 auprès de 25 usagers du standard téléphonique

## Conditions d'accueil

Comment jugez-vous l'accueil téléphonique au standard ?



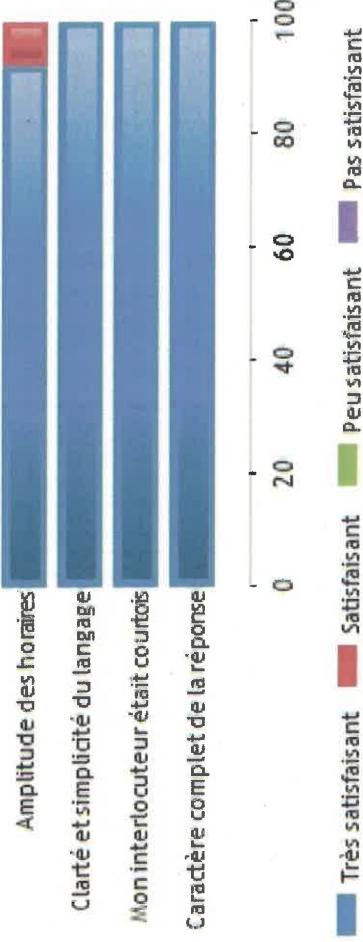
Très satisfaisantes  
Satisfaisantes

100 % des usagers se déclarent satisfaits voire très satisfaits

## Qualité de l'accueil

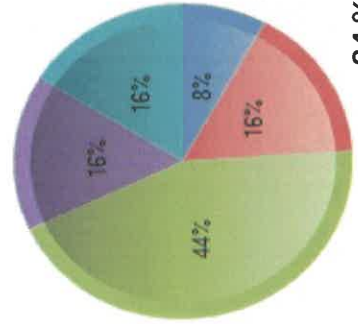
Comment jugez-vous la qualité des appels au standard ?

100 % des usagers se déclarent satisfaits ou très satisfaits



## Le temps d'attente

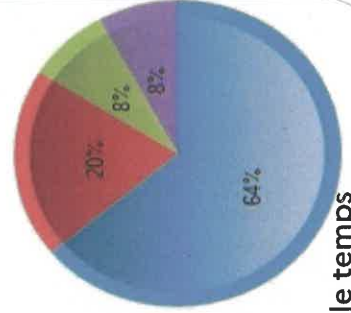
Combien de temps avez-vous attendu avant d'accéder au standard ?



Immédiatement  
Moins de 1 minute  
Entre 1 et 3 minutes  
Entre 3 et 5 minutes  
Plus de 5 minutes

84 % des usagers trouvent le temps d'attente raisonnable voire satisfaisant

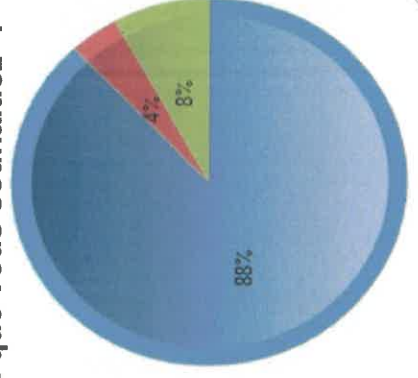
Comment jugez-vous ce temps d'attente ?



Satisfaisant  
Raisnable  
Trop long  
Beaucoup trop long

## Serveur Vocal Interactif

Est-ce que le serveur local interactif (SVI) vous a donné l'information que vous souhaitiez ?



Oui  
Partiellement  
Non

88 % des usagers sont satisfaits des informations données par le SVI