

Résultats de l'enquête de satisfaction auprès des usagers du Haut-Commissariat en 2020

Le Haut-Commissariat s'est engagé depuis plusieurs années dans l'amélioration de la qualité d'accueil et du service rendu aux usagers. Comme pour les années précédentes, pour évaluer cela, il mène régulièrement des enquêtes auprès de ses usagers. Vous trouverez ci-dessous les résultats 2020, issus d'une enquête effectuée auprès de 119 personnes en août 2020.

Les conditions d'accueil

Plus de 99 % des usagers ont facilement **identifié un interlocuteur** à qui s'adresser.

100 % des usagers considèrent qu'ils ont eu un **accueil courtois**.

100 % des usagers considèrent que leur interlocuteur s'est **exprimé de manière claire**.

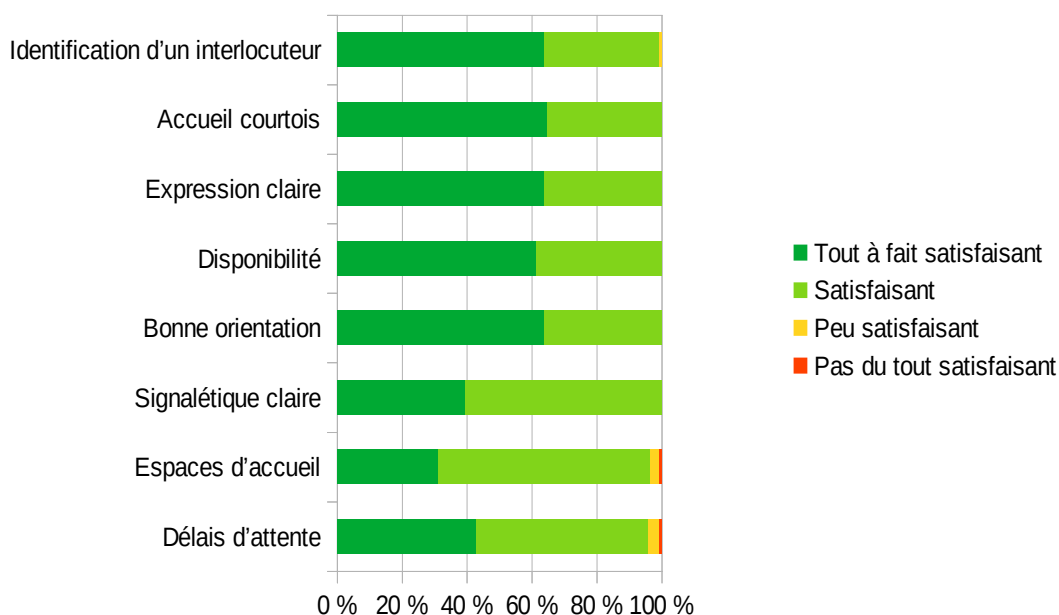
100 % des usagers considèrent que leur interlocuteur a su **se rendre disponible**.

100 % des usagers considèrent avoir été **bien orientés**.

100 % des usagers considèrent que la **signalétique** est **claire** et permet de s'orienter.

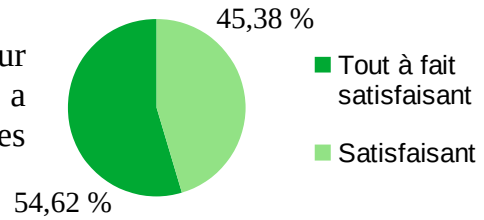
Plus de 96 % des usagers considèrent que nos **espaces d'accueil et d'attente** sont **confortables**.

Plus de 95 % des usagers considèrent que nos **délais d'attente** sont **raisonnables**.



Le traitement de vos demandes

Plus de 100 % des usagers considèrent que leur interlocuteur a **bien compris leur demande** et a **clairement expliqué les démarches** à accomplir et les documents à fournir.



L'accueil à distance

Le téléphone

(14 questionnaires renseignés pour le téléphone, 22 pour internet et 14 pour Facebook)

Plus de 92 % des usagers jugent qu'ils ont **facilement obtenu un interlocuteur**.

100 % des usagers jugent que leur interlocuteur leur a **répondu avec courtoisie**.

100 % des usagers jugent que leur interlocuteur leur a **donné l'information** recherchée.

100 % des usagers jugent que leur interlocuteur les a **bien orientés**.

Internet / Facebook

100 % des usagers ont **facilement trouvé l'adresse** du site internet ou de la page Facebook.

Plus de 95 % des usagers jugent qu'ils ont **trouvé facilement l'information** recherchée.

100 % des usagers jugent que les **termes** utilisés sont **clairs et compréhensibles**.

100 % des usagers jugent que les **réponses** aux questions sont **précises**.

Plus de 95% des usagers jugent que les **documents** sont **facilement téléchargeables**.

