

# Résultats de l'enquête de satisfaction auprès des usagers du Haut-Commissariat en 2019

Le Haut-Commissariat s'est engagé depuis plusieurs années dans l'amélioration de la qualité d'accueil et du service rendu aux usagers. Pour évaluer cela, il mène régulièrement des enquêtes auprès de ses usagers. Vous trouverez ci-dessous les résultats 2019, issus d'une enquête effectuée auprès de 112 personnes en juin 2019.

## Les conditions d'accueil

**Plus de 97 %** 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**.

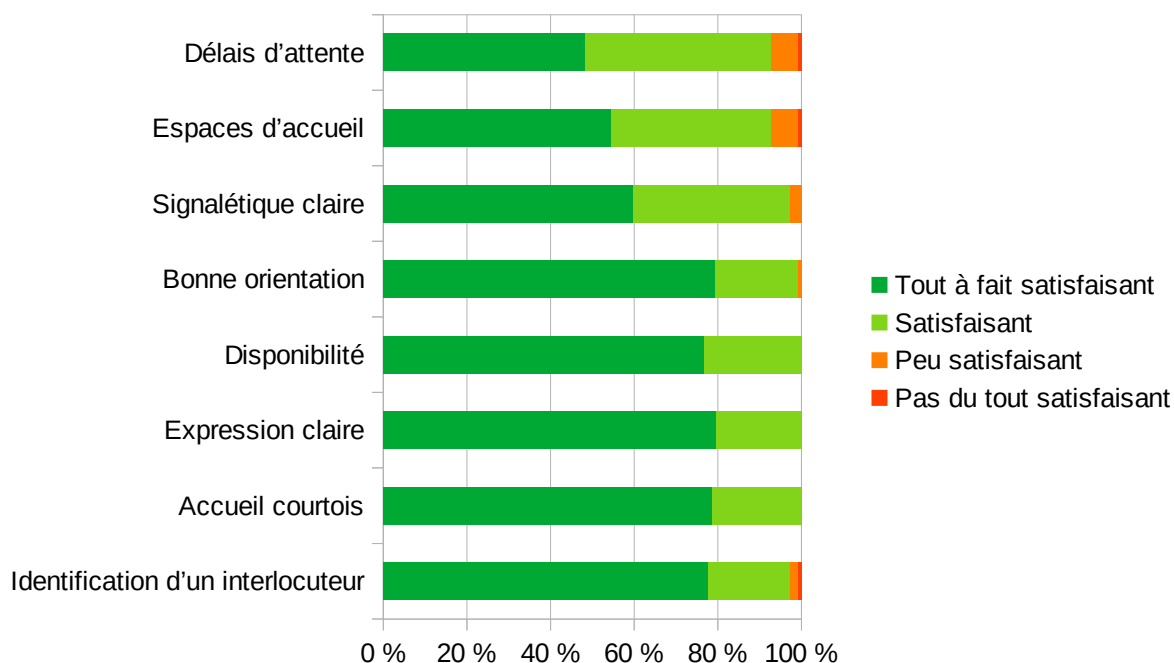
**100 %** des usagers considèrent que leur interlocuteur a su **se rendre disponible**.

**Plus de 99 %** des usagers considèrent avoir été **bien orientés**.

**Plus de 97 %** des usagers considèrent que la **signalétique** est **claire** et permet de s'orienter.

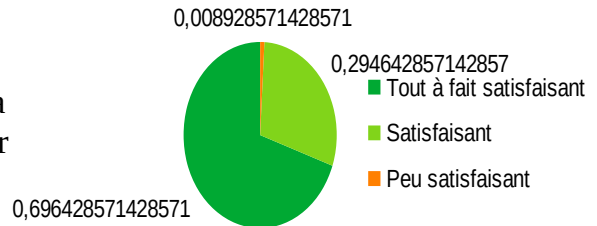
**Plus de 92 %** des usagers considèrent que nos **espaces d'accueil et d'attente** sont **confortables**.

**Plus de 92 %** des usagers considèrent que nos **délais d'attente** sont **raisonnables**.



## Le traitement de vos demandes

Plus de 99 % 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

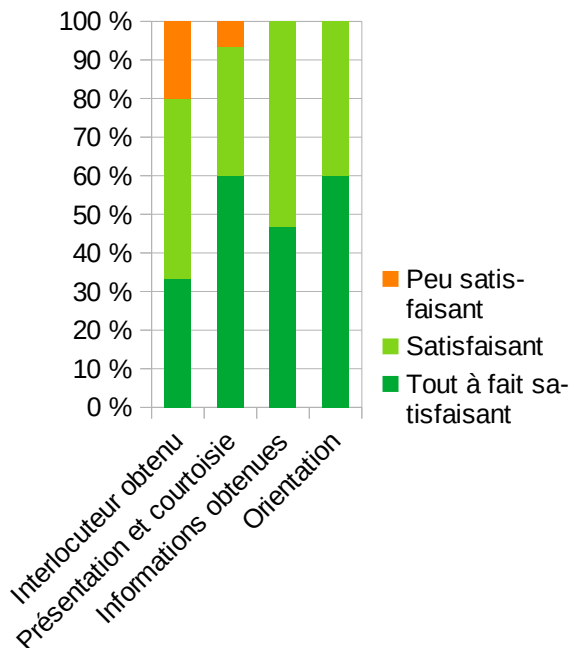
### Le téléphone

**80 %** des usagers jugent qu'ils ont **facilement obtenu un interlocuteur**.

**Plus de 93 %** 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 88 %** des usagers jugent qu'ils ont **trouvé facilement l'information** recherchée.

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

**Plus de 94 %** des usagers jugent que les **réponses** aux questions sont **précises**.

**Plus de 97 %** des usagers jugent que les **documents** sont **facilement téléchargeables**.

