



# Enquête de satisfaction auprès des usagers du haut-commissariat

## - Présentation des résultats de l'enquête de 2023 -



**À votre écoute pour progresser et vous offrir un accueil et un service de qualité...**

Depuis une dizaine d'années, le haut-commissariat s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue de sa qualité de service. Pour cela, nous mesurons chaque année la qualité de notre accueil au moyen d'une enquête de satisfaction afin de vérifier le respect de nos engagements en termes de qualité et de dégager des éventuels axes d'amélioration. Vous trouverez ci-dessous les résultats de l'enquête réalisée du 2 octobre au 23 novembre 2023 auprès de 148 usagers.

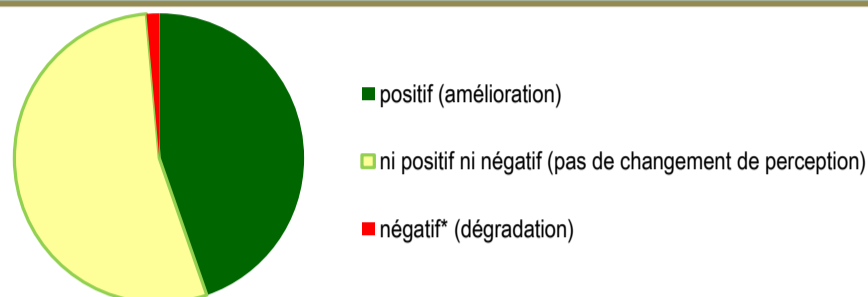
### Appréciation globale (148 réponses)

Globalement, si vous deviez évaluer la qualité de l'accueil et du service qui vous ont été fournis lors de vos contacts avec les services du haut-commissariat quelle serait votre appréciation ?

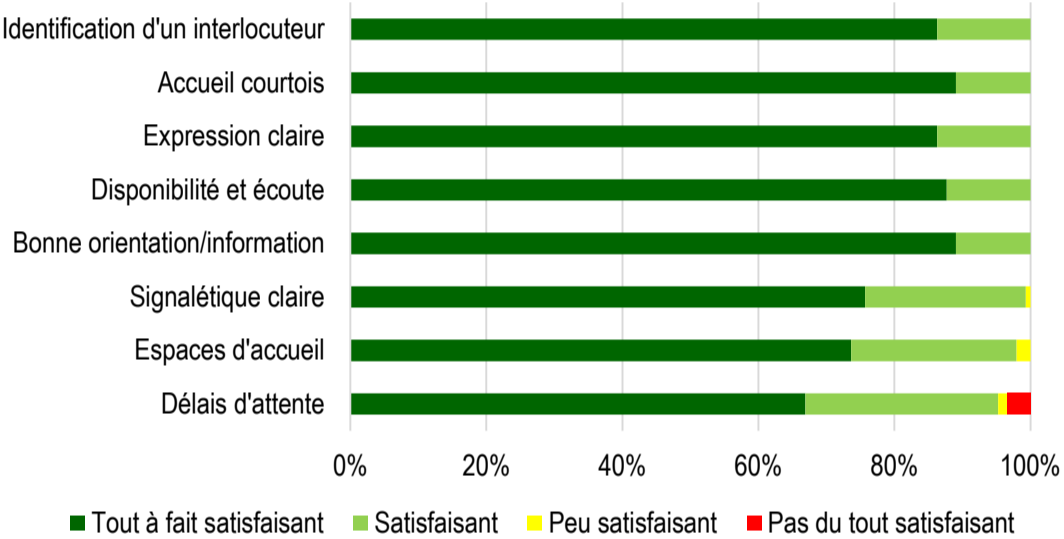


### Perception générale (141 réponses)

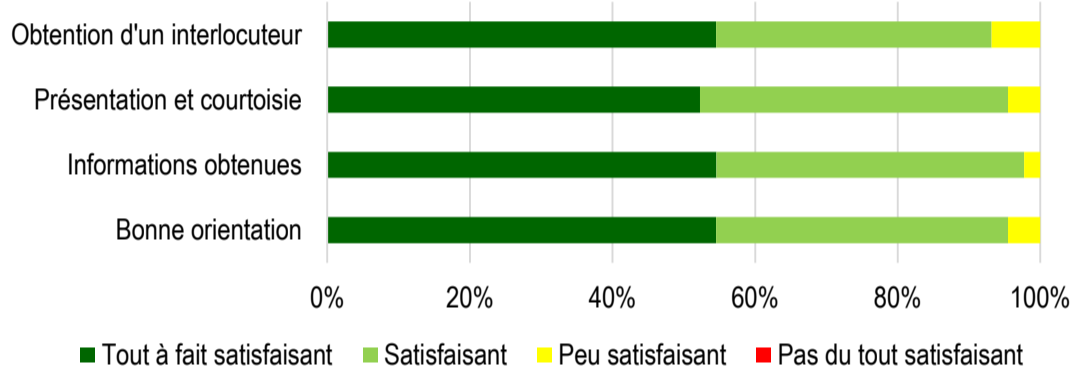
Par rapport à l'image que vous aviez de nos services, diriez-vous que cette expérience a eu sur vous un impact...



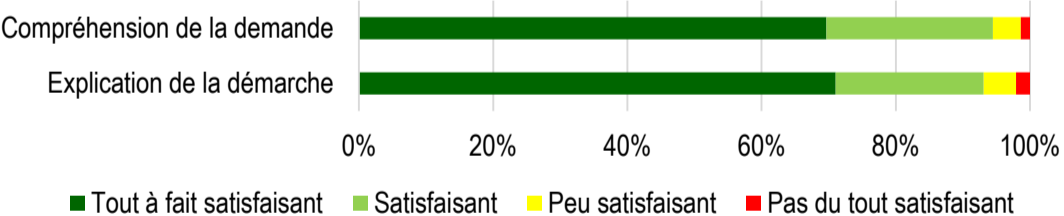
### L'accueil physique (146 réponses)



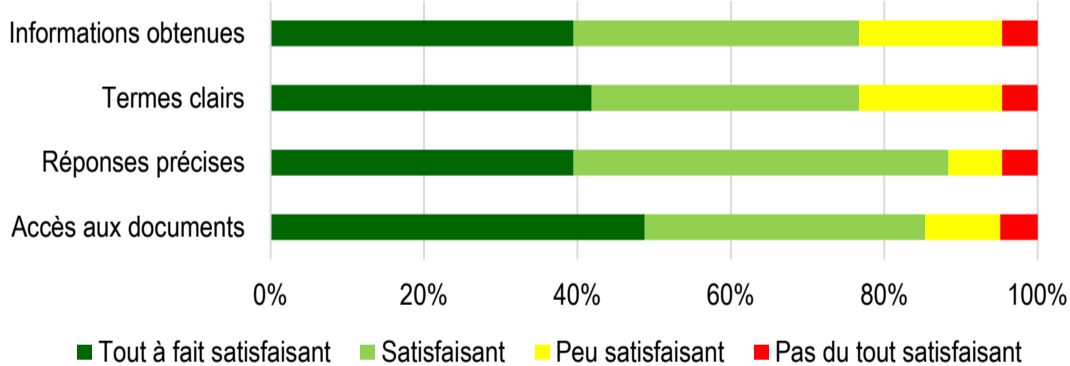
### L'accueil téléphonique (44 réponses)



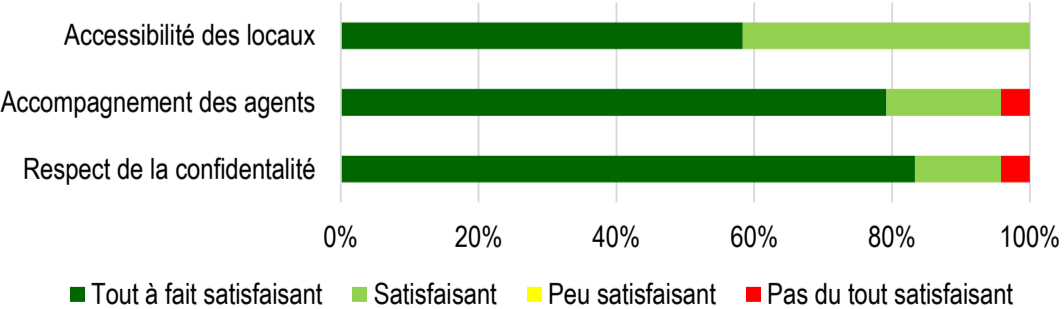
### Le traitement au guichet (145 réponses)



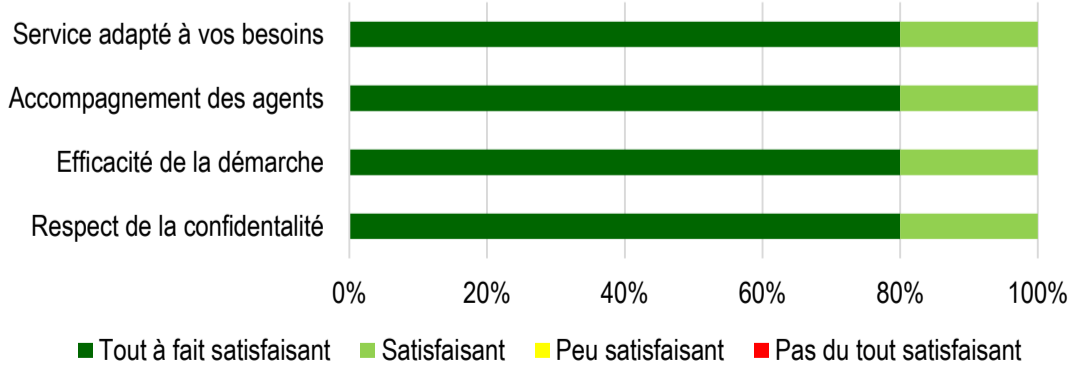
### L'accueil électronique à distance (43 réponses)



### L'accueil des personnes en situation de difficultés (24 réponses)



### L'accès au point numérique (5 réponses)



■ Contact : [pole-relations-usagers@polynesie-francaise.pref.gouv.fr](mailto:pole-relations-usagers@polynesie-francaise.pref.gouv.fr) | ■ Site internet : [www.polynesie-francaise.pref.gouv.fr](http://www.polynesie-francaise.pref.gouv.fr)  
 ■ Facebook : <https://fr-fr.facebook.com/hcrpf987/> | ■ Twitter/X : @HC Polynésie987 | ■ Instagram : @HC Polynésie française

**► Une boîte à suggestions, observations et réclamations est également à votre disposition, tout au long de l'année, dans le hall d'accueil du bâtiment principal du haut-commissariat.**