

RESULTATS DE L'ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE :

Satisfaction globale **99 %**

Trouver nos coordonnées
téléphoniques : 01 34 20 95 95



93,4 % d'usagers satisfaits

(contre 94,7 % en 2014)

Courtoisie des agents

Préfecture du Val
d'Oise, Bonjour !

Au revoir,
bonne journée.



99,3 % d'usagers satisfaits

(contre 98,3 % en 2014)

Transfert d'appel par le standard vers le service concerné



95,9 % d'usagers satisfaits

(contre 95,2 % en 2014)

Compréhension du vocabulaire utilisé



98,3 % d'usagers satisfaits

(contre 99,3 % en 2014)

Enquête de satisfaction sur l'accueil téléphonique réalisée du 11 mai au 10 juin 2015.
(305 usagers interrogés)

Document réalisé par : Dorlys MOUROUVIN – Responsable qualité
et Fanny BOURSAULT – Étudiante stagiaire

Maj : 16/06/2015