

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

- **Nombre de visiteurs enquêtés:** 71
- **Lieux de l'enquête:** URP, DOT et DOB
- **Période de l'enquête :** Février 2024-Février 2025

Critères		Février 2023	Février 2024	Février 2025
1	Information sur les conditions d'accès et d'accueil	94,43	94,19	98,03
2	Comportement des agents d'accueil de l'AFH	97,43	96,98	97,46
3	Orientation vers le bon service	94,43	93,01	97,18
4	Facilitation de la constitution et du dépôt des dossiers	93,33	89,88	97,46
5	Confort des espaces d'accueil	91,88	85,68	98,31
6	Délais de réponse aux courriers	86,76	84,06	94,93
7	Lisibilité et clarté des correspondances	88,89	89,06	88,18
8	Prise en charge des appels téléphoniques	91,88	86,45	90,42
9	Facilitation de l'accomplissement des démarches pour les personnes en difficulté ou à mobilité réduite	97,25	92,27	97,10
10	Services électroniques en ligne (nouveau critère)	-	-	81,63
Niveau de satisfaction global		92,92	90,18	94,07