



ANALYSE DE L'ENQUETE MYSTERE TELEPHONIQUE 2023



2) Résultats 2023 de l'enquête mystère téléphonique



- Enquête réalisée du **6 février au 23 mars 2023** par la préfecture de la Savoie et par celle de la Haute-Savoie du **06 février au 3 juillet 2023**
- **30** questions posées sur différents thèmes : démarches cartes grises, existence d'un photomaton, RV pour point numérique, place de stationnement pour personne porteuse d'un handicap, candidature pour remplacement en préfecture, création d'entreprise, réglementation drones loisirs, obligations pneus neige, coordonnées DDPP...
- Bon accueil des standardistes sauf dans certains cas où le ton employé ne paraît pas toujours adapté.

2) Résultats 2023 de l'enquête mystère téléphonique



- Problématique de délais longs de connexion au standard voire de non réponse surtout entre mars/avril, du fait des moyens limités de ce dernier=> un renfort en contractuel engagé dès alerte pour améliorer la situation
- Respect de la charte d'accueil des usagers et SVI adapté
- Une réponse construite a été donnée à toutes les questions même si certaines d'entre-elles ont pu décontenancer le/la standardiste
- En dehors des horaires d'ouverture au public, les standardistes répondent bien aux appels

2) Résultats 2023

de l'enquête mystère téléphonique

Pistes d'amélioration & Actions à poursuivre



- **Poursuivre les efforts pour améliorer la qualité de l'accueil et éviter les trop longs délais d'attente en maintenant si possible les moyens alloués en termes d'effectifs et en définissant les attentes vis à vis d'un standard**
- ***Veiller à un accueil courtois et à apporter des réponses adaptées aux usagers***: utiliser le guide d'accueil téléphonique mis en ligne sur l'intranet et sur le serveur commun intrapref/qualité
- ***Former les nouveaux arrivants et faire un rappel en mettant notamment à disposition le support de formation « réussir son accueil téléphonique »***
- ***Former les nouveaux arrivants et faire un rappel en mettant notamment à disposition le support de formation « réussir son accueil téléphonique.***
- ***Mise à jour régulière du SVI***