

# **ANALYSE DE L'ENQUETE MYSTERE TELEPHONIQUE 2022**



# Résultats 2022 de l'enquête mystère téléphonique



- Enquête réalisée du **2 au 16 mars 2022** par la préfecture 73
- **16** questions posées sur différents thèmes : démarches cartes grises, obligation pneu neige, concours, candidature pour remplacement en préfecture, création d'entreprise, réglementation chiens, coordonnées DDPP...
- Bon accueil des standardistes mais l'un d'eux semble souvent se renseigner auprès des collègues car nouvel arrivant certainement

# Résultats 2022 de l'enquête mystère téléphonique



- Une réponse a été donnée à toutes les questions
- En dehors des horaires d'ouverture au public, les standardistes répondent bien aux appels
- SVI à compléter : horaires ouverture, conditions accès notamment PMR, 3400, engagement dans démarche qualité