

QUALITÉ DE LA RELATION USAGER : Découvrez les chiffres 2024

SATISFACTION GLOBALE USAGERS

→ **79,01%**

Source : Enquête usagers 2024 ; 775 usagers sondés

INDICATEURS DE SATISFACTION*

*Indicateurs communs à l'ensemble des services publics

Accessibilité du service public
76.27%

Qualité de la relation avec les services publics
89.87%

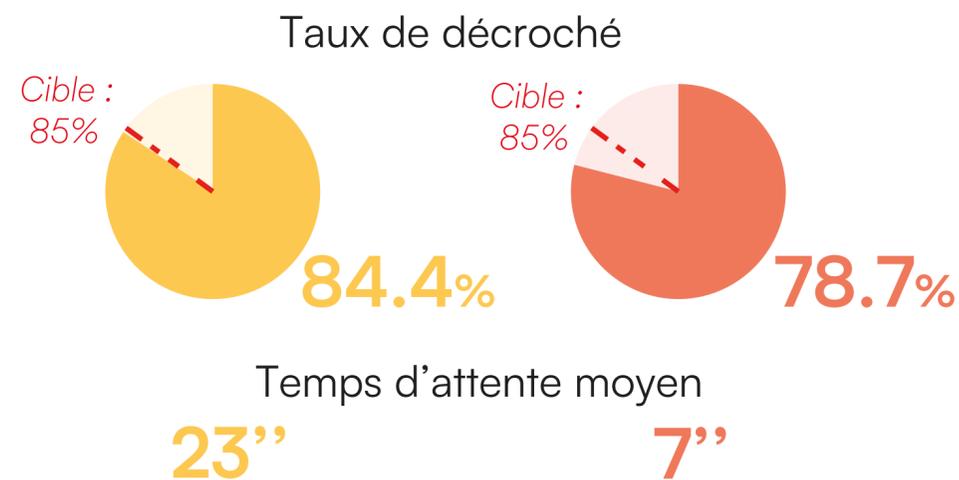
Effort des usagers
75.94%

Satisfaction délais de traitement
74.04%

Source : Enquête usagers 2024 ; 775 usagers sondés

PERFORMANCE TÉLÉPHONIQUE

Accueil central Accueil MR



Source : QlikSense et Imagicle

DEMANDES DEPOSÉES SUR LE SITE INTERNET RÉGION

2 048
demandes entre
le 04/04/24
et le 31/12/24

4 jours
délai moyen
de traitement

Source : GECO

PORTAIL DES AIDES

Taux de dispositifs en téléservice :	78%
Nombre de dossiers déposés :	32 585
Taux moyen de satisfaction usager :	★ ★ ★ ★ ★ 4.46/5
Taux de téléservices avec une note de satisfaction >8/10 :	79.05%

Source : ARPEGE

FOCUS : DISPOSITIF CRÉATEURS D'ENTREPRISE

Nombre de dossiers reçus complets :	9 439
Taux de respect du délai de traitement annoncé* :	76.42%
Taux moyen de satisfaction usager :	★ ★ ★ ★ ★ 4.72/5

*(4 jours ouvrés)

Source : ARPEGE