

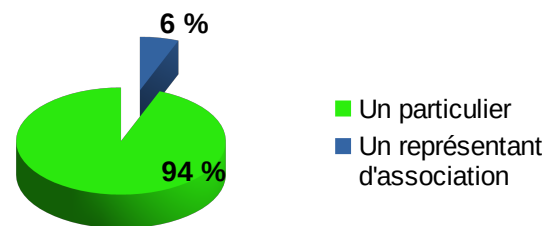
SATISFACTION DES USAGERS DE LA PRÉFECTURE DE L'INDRE RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE 2020

La préfecture de l'Indre s'est engagée depuis plusieurs années dans l'amélioration de la qualité d'accueil et du service rendu aux usagers. Pour cela, elle mène des enquêtes auprès de ses usagers.

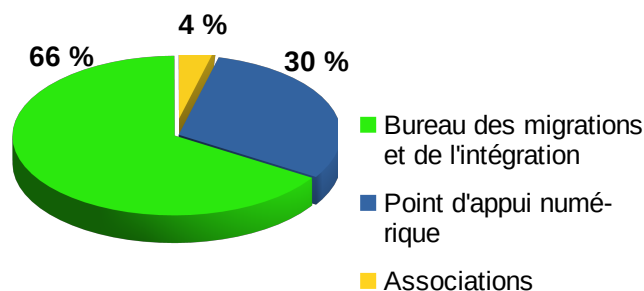
Vous trouverez ci-dessous les résultats 2020, issus d'une enquête effectuée dans le hall d'accueil de la préfecture entre le 20 janvier et le 29 janvier 2020 auprès de 100 usagers.

QUI SONT LES USAGERS INTERROGÉS ?

- 94 % de particuliers
- 6 % de représentants d'association



QUEL ÉTAIT LE MOTIF DE LEUR DÉPLACEMENT A LA PRÉFECTURE ?



LES POINTS POSITIFS SUR LESQUELS LES USAGERS ONT INSISTÉ :

- ✓ Les services mis à disposition et en état de fonctionnement : 95 % de satisfaits ;
- ✓ Le Point d'appui numérique (l'aide des agents, le service rendu, le matériel) : 94 % de satisfaits ;
- ✓ Les conditions d'attente (l'espace, la propreté, le confort) : 90 % de satisfaits ;
- ✓ L'accessibilité pour les personnes handicapées : 84 % de satisfaits ;
- ✓ La relation avec les agents (accueil et guichets) : 79 % de satisfaits ;
- ✓ L'accueil téléphonique (disponibilité, courtoisie, réponses des agents) : 77 % de satisfaits ;
- ✓ La facilité à trouver le guichet recherché : 75 % de satisfaits ;
- ✓ Les conditions de confidentialité : 65 % de satisfaits.

LA PRÉFECTURE DE L'INDRE VA POURSUIVRE L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL, NOTAMMENT A TRAVERS LES AXES SUIVANTS :

- ⇒ Améliorer la signalétique aux guichets du Bureau des migrations et de l'intégration
- ⇒ Améliorer la gestion de l'attente aux guichets du Bureau des migrations et de l'intégration