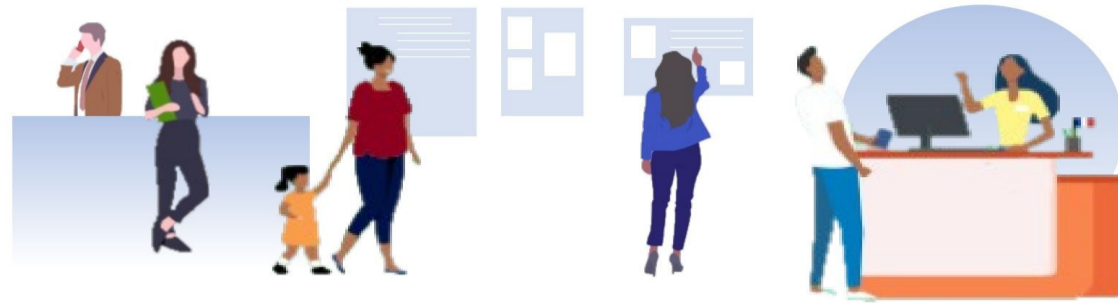


Enquête réalisée du **9 mai au 2 juin 2023** - 101 réponses

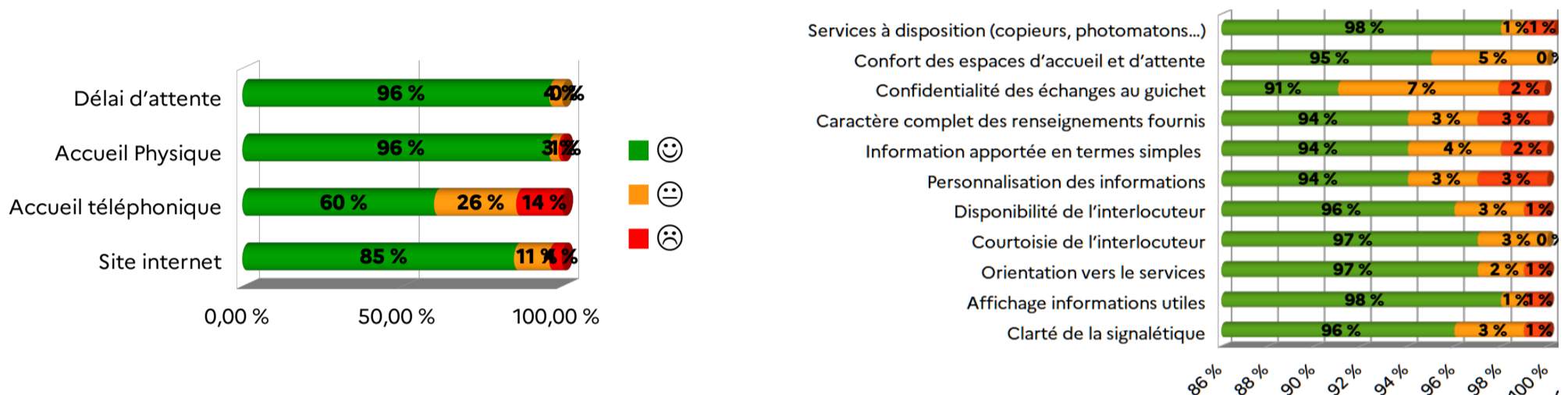
Résultats complets sur isere.gouv.fr ou en cliquant sur le QR-Code



96%
sont satisfaits des conditions
d'accueil
et des délais d'attente

60%
sont satisfaits
de l'accueil téléphonique
et **70%** des informations fournies
par le serveur vocal interactif

85%
sont satisfaits
des informations fournies
sur le site internet



Quelques suggestions d'amélioration formulées par les usagers :

- ✓Faciliter la prise de rendez-vous en ligne, car trop complexe
- ✓Renforcer les moyens à l'accueil général et au guichet séjour
- ✓Améliorer la durée de traitement des dossiers séjours trop longs
- ✓Aménager un lieu pour l'accompagnement des usagers ayant des problèmes de compréhension de la langue française
- ✓Améliorer le son de l'appareil d'appel dans le hall
- ✓Améliorer le stationnement pour les personnes à mobilité réduite



Les pistes d'améliorations envisagées et présentées au comité local des usagers et de l'amélioration continue:



=> Déployer "RDV préfecture" fin novembre 2023



=> Réorganiser l'accueil des usagers
développer l'offre en points numériques



=> Améliorer l'accueil téléphonique
avec un accompagnement adapté des usagers
en réduisant le délai d'attente



=> Poursuivre les actions visant à améliorer
l'accessibilité