

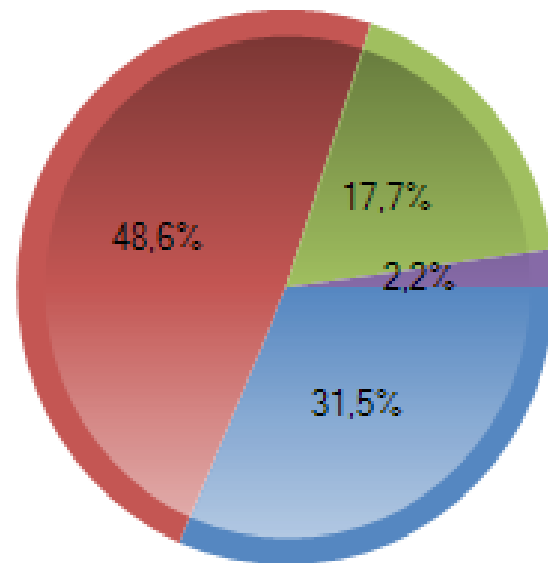
PRÉFECTURE DU RHÔNE – ENQUÊTE DE SATISFACTION 2019*

* Enquête de satisfaction menée du 3 juin au 4 octobre 2019 auprès de 181 usagers des sites Corneille et Molière de la Préfecture

APPRÉCIATION GLOBALE

Globalement, vous diriez que les modalités d'organisation et les conditions d'accueil à la préfecture sont :

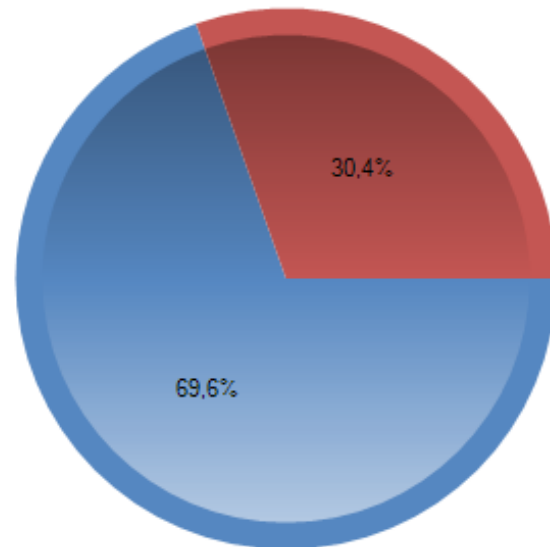
- Très satisfaisantes
- Satisfaisantes
- Peu satisfaisantes
- Pas satisfaisantes



80,1 % des usagers se déclarent satisfaits voire très satisfaits

Jugez-vous votre temps d'attente raisonnable ?

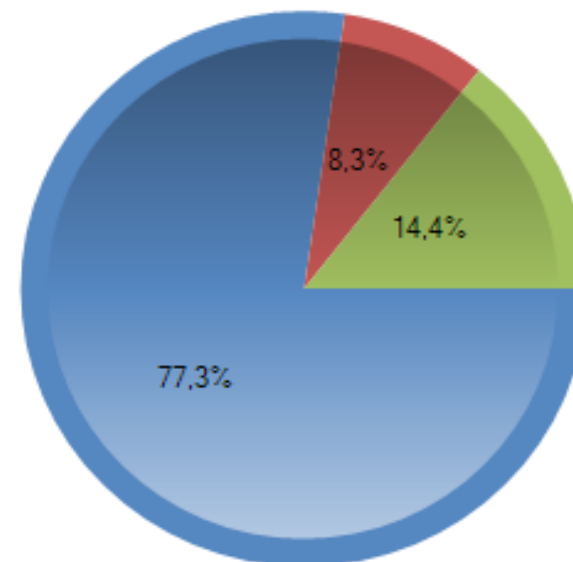
- Oui
- Non



69,6 % des usagers déclarent avoir attendu moins d'une heure

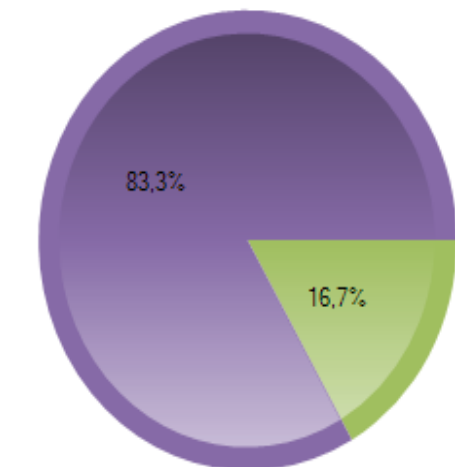
Nos locaux vous semblent-ils adaptés aux personnes handicapées ?

- Oui
- Non
- Pas d'avis

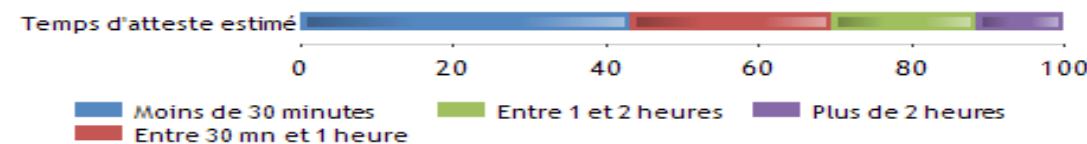
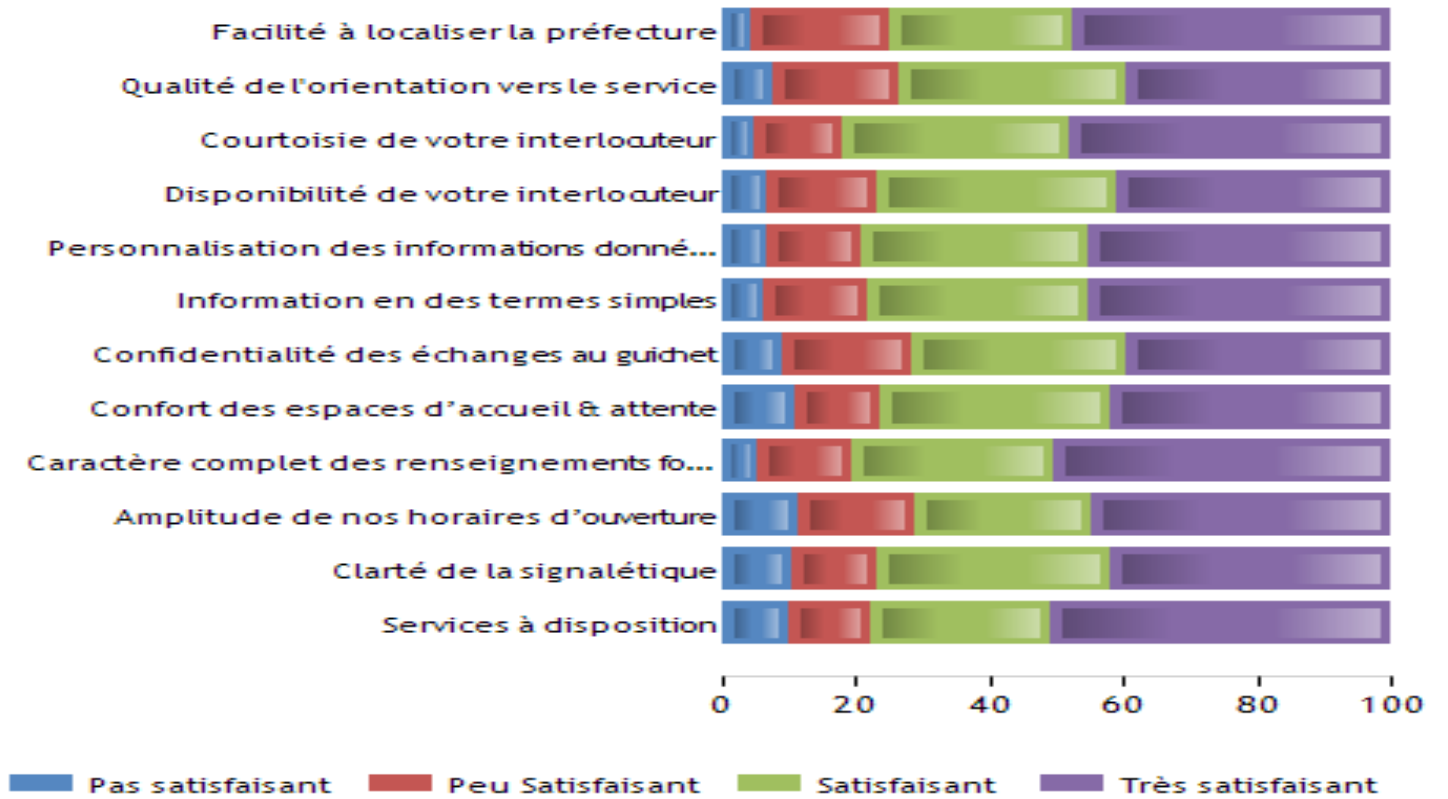


Etes-vous satisfait de l'accueil et de l'accompagnement proposé par le point numérique et ses médiateurs ?

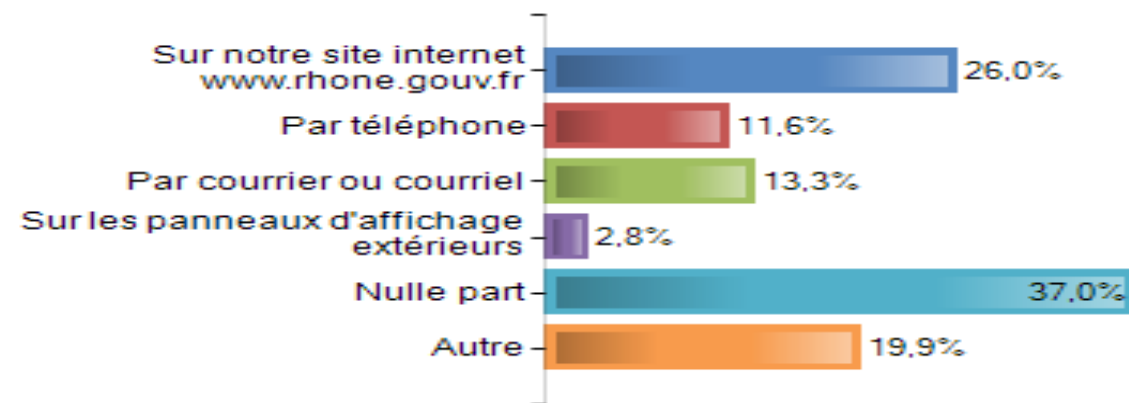
- Satisfait
- Très satisfait



QUALITÉ DE L'ACCUEIL

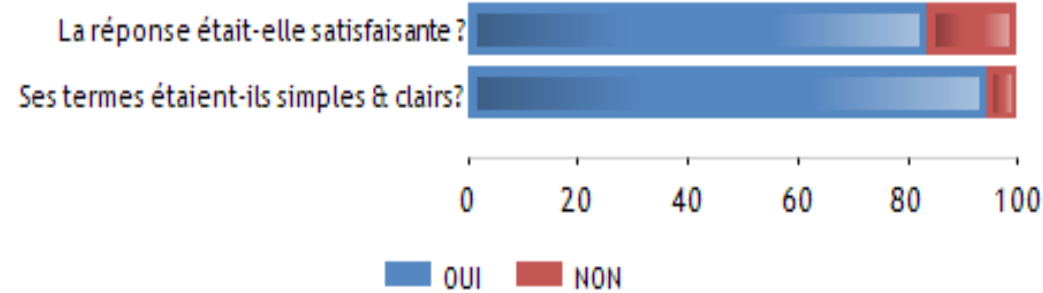


Avant de venir, les usagers ont cherché ou demandé des informations:

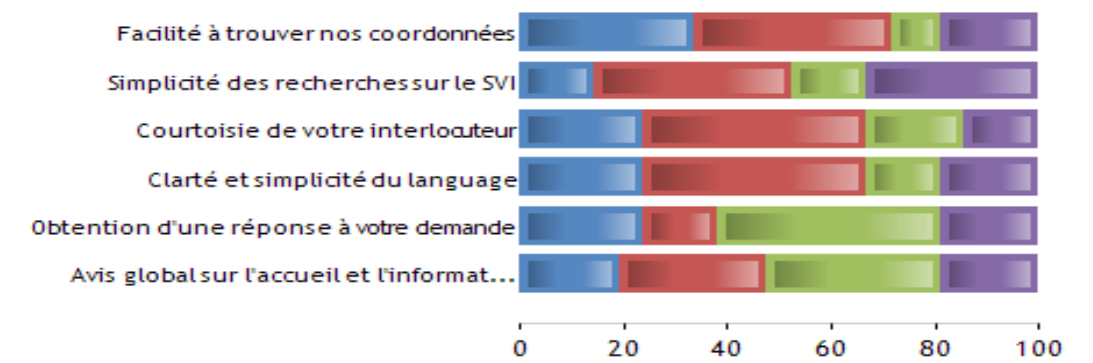


LES COURRIERS ET COURRIELS

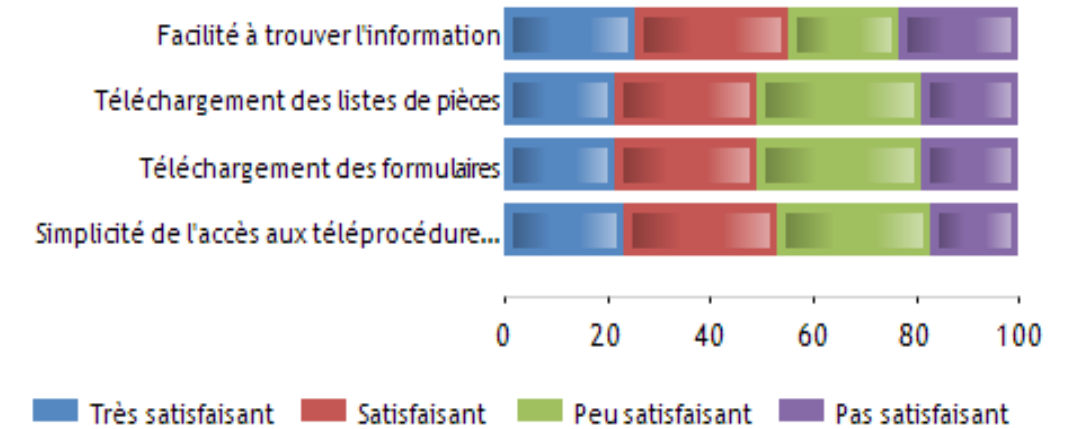
Une très large majorité des usagers déclarent avoir reçu une réponse satisfaisante et claire



L'ACCUEIL TELEPHONIQUE



L'ACCUEIL INTERNET



ACTIONS D'AMELIORATION MISES EN OEUVRE

Accueil général :

La préfecture du Rhône vous informe des délais de délivrance de titres chaque trimestre dans le cadre du programme « Transparence sur la qualité et l'efficacité du service public » ;

Un gestionnaire de file d'attente, intégré au module de prise de rendez-vous et permettant de distribuer directement les tickets d'accès aux guichets à l'entrée du bâtiment Molière, est en cours de déploiement ;

La signalétique extérieure et intérieure des bâtiments sera modifiée suite à la réorganisation des services et la sécurisation des accès ;

Le registre public d'accessibilité des bâtiment Corneille et Molière sera consultable au point d'accueil général de chacun des sites ainsi que sur notre site internet www.rhone.gouv.fr.

Délais d'attente :

A compter du déploiement du nouveau dispositif de rendez-vous, la préfecture sera en mesure de réduire l'amplitude des plages horaires de rendez-vous pour les demandes de titres de séjour.

Elle insèrera donc une plage horaire supplémentaire dans la journée et réduira ainsi le temps d'attente résiduel des usagers disposant d'un rendez-vous.

Les usagers sont avisés dès la fin de la distribution des tickets pour les démarches sans rendez-vous par voie d'affichage bilingue français/anglais sur les guichets ainsi que par la mise en place d'un panneau à l'entrée du bâtiment Molière.

Site internet www.rhone.gouv.fr:

Les services de la préfecture engagent régulièrement un examen et une actualisation de l'ensemble des contenus présents sur le site internet.

Un maximum de contenus seront issus des pages du site service-public.fr par co-marquage afin de simplifier et unifier l'accès à l'information.

Les usagers peuvent signaler une erreur sur le site internet directement via la rubrique « contact » .