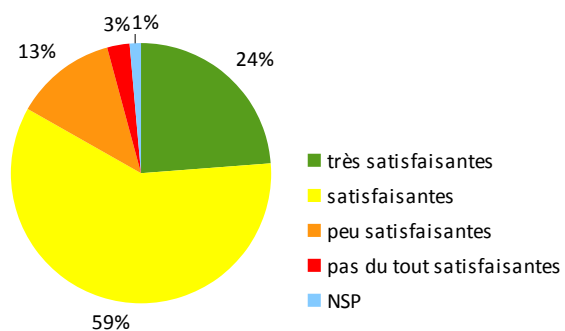


## ENQUETE DE SATISFACTION 2013\*

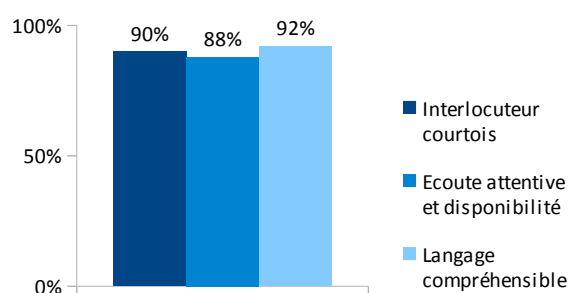
### APPRECIATION GLOBALE

Globalement, diriez-vous que l'accueil et le service de la Préfecture du Rhône sont...



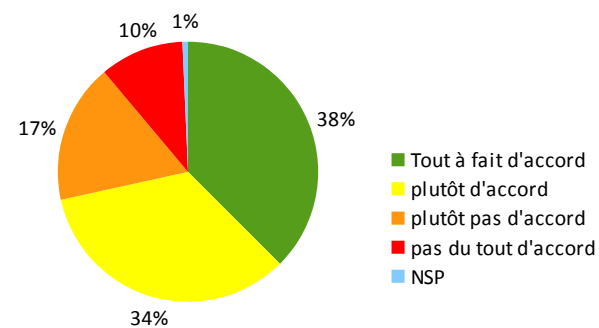
### QUALITE DE L'ACCUEIL

Satisfaction des usagers sur les critères courtoisie, disponibilité et langage compréhensible :



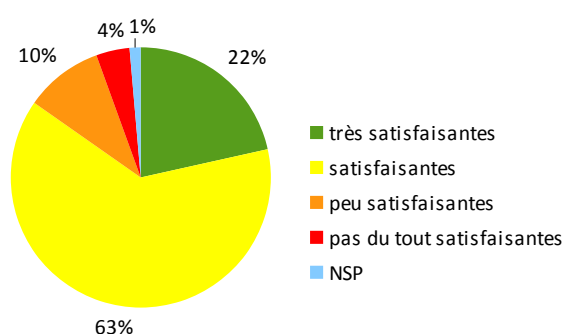
### VOTRE DELAI D'ATTENTE

Le temps d'attente était raisonnable :



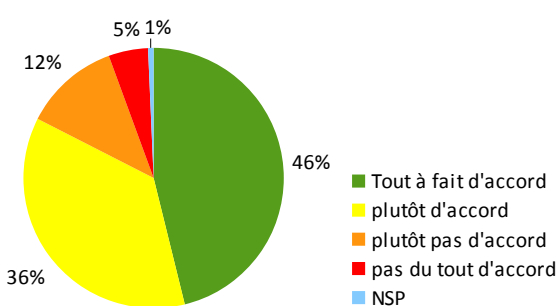
### CONDITIONS D'ACCUEIL PHYSIQUE

Globalement, diriez-vous que les conditions d'accueil physique à la Préfecture du Rhône sont...



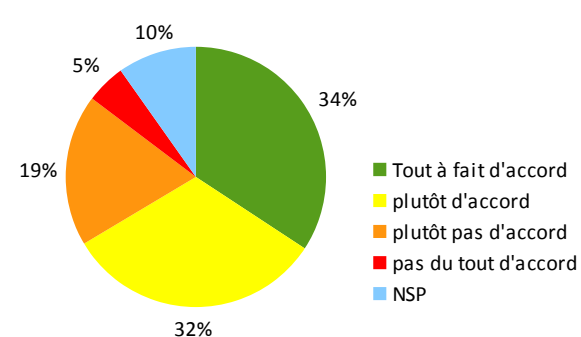
### NOS LOCAUX

Nos espaces d'accueil et d'attente sont pratiques et confortables :



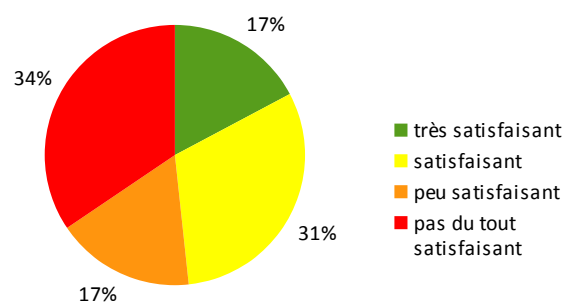
### NOS HORAIRES

Nos horaires d'ouverture sont bien adaptés :



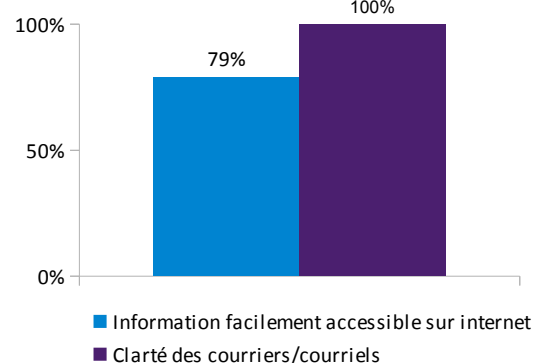
### L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

Globalement, diriez-vous que l'accueil et l'information par téléphone sont...



### L'ACCUEIL INTERNET ET COURRIERS/COURRIELS

Qualité de l'accueil internet et courriers/courriels :



### Points sensibles et actions d'améliorations 2013

#### Délais d'attente :

Le suivi des données sur le gestionnaire de files d'attente permet aux services de renforcer les équipes accueillant du public, en fonction des flux d'usagers. En outre, dans le cadre de l'amélioration continue des processus au sein des différents services accueillant du public, les mesures mises en œuvre pour réduire les délais d'attente font l'objet d'un suivi régulier.

#### Horaires d'ouverture :

L'organisation des flux de public a fait l'objet d'un audit par le cabinet Ernst&Young lors de l'ouverture du bâtiment en 2011. Les demandes d'élargissement des plages horaires sont très hétérogènes et ne permettent pas de déterminer une période satisfaisante répondant à l'ensemble des suggestions des usagers.

#### Accueil téléphonique :

Une mise à jour des informations du serveur vocal de renseignement sera réalisée en temps réel. La mise en place d'un numéro de téléphone direct dédié, sur une plage horaire déterminée, pour les services ouverts au public sera mise en place à l'occasion de la labellisation Qualipref 2.

#### Accueil internet :

La mise en place en 2013 du nouveau site internet de l'Etat devrait permettre d'améliorer l'ergonomie du site.

\* Enquête de satisfaction menée du 18 au 21 février 2013 auprès de 150 usagers de la Préfecture