

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

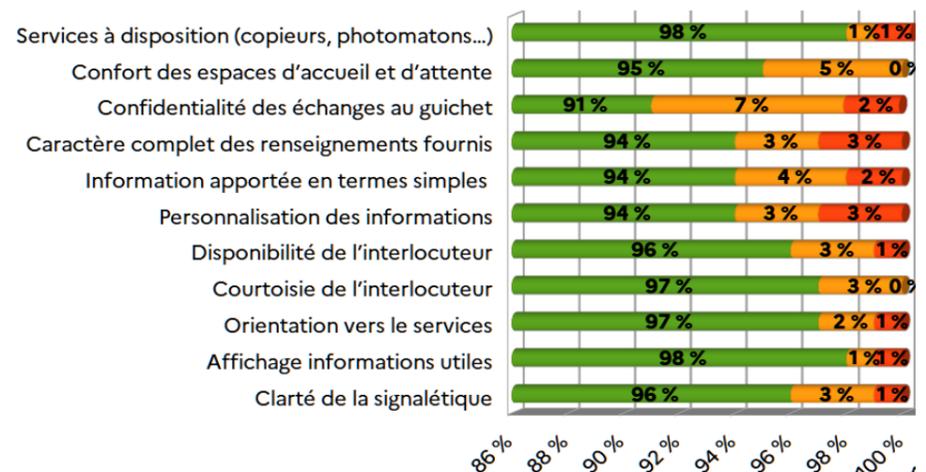
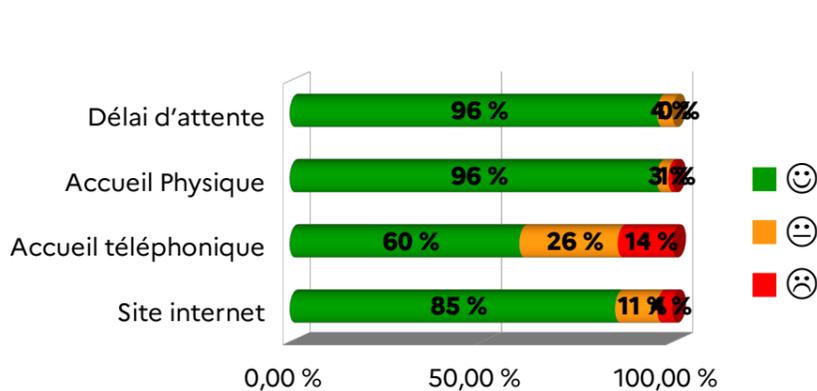
Résultats complets sur [isere.gouv.fr](https://isere.gouv.fr) ou en cliquant sur le QR-Code



**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