

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION RÉALISÉE À LA PRÉFECTURE DE LA GIRONDE

Objectifs : améliorer la qualité de service de manière continue

Période : du 9 au 23 juin 2021

Globalement, votre niveau de satisfaction est...



86 % des usagers sont satisfaits de l'accueil et de l'accompagnement qui leurs sont réservés

accueil sur rendez-vous pris depuis la plateforme téléphonique dédiée (05 56 90 60 60) du lundi au vendredi

L'accueil sur les points d'accès numériques



82 % des démarches administratives ont abouti

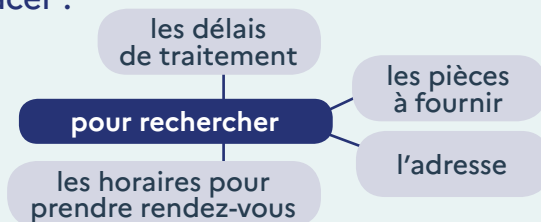
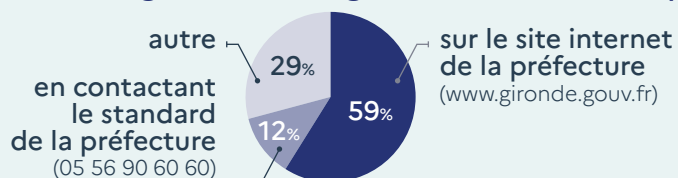


21 % des usagers ont connaissance du réseau "France Services" (permet un accompagnement individualisé dans des guichets uniques de proximité)

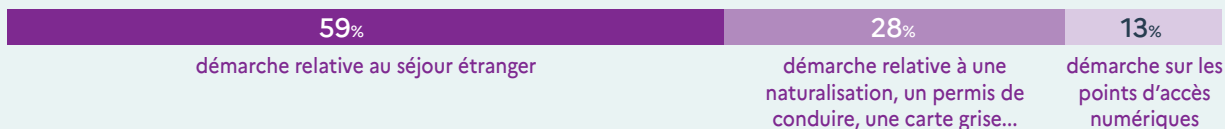
L'accueil dans le hall d'accueil général

accueil uniquement sur rendez-vous

› Les usagers se renseignent avant de se déplacer :



Les raisons de vos déplacements :



- › En moyenne, **85% des usagers sont satisfaits du service rendu** (disponibilité, courtoisie, clarté des informations communiquées).
- › En moyenne, **81% des usagers sont satisfaits de l'espace d'accueil** (respect de la confidentialité, confort, orientation donnée par les agents d'accueil ou la signalétique, les services mis à disposition).

Les résultats sont disponibles dans leur intégralité sur www.gironde.gouv.fr

Panel : 100 usagers ont répondu à l'enquête (70 sur place avec l'aide d'une stagiaire et sur internet, 30 sur place grâce à un coupon réponses)