

NOS ENGAGEMENTS POUR LA QUALITÉ D'ACCUEIL DES USAGERS



La préfecture de l'Eure est entrée en 2021 dans la démarche de qualité d'accueil QUAL-E-PREF.

Nos engagements sont les suivants :

1. Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services
2. Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal
3. A votre écoute pour progresser
4. Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service
5. Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge
6. Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente
7. Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation
8. Un Serveur Vocal Interactif local, s'il a été mis en place, vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent
9. Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national « 34 00 » dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers)
10. Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente
11. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet
12. Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable
13. Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique
14. Plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres
15. Si vous n'avez pas accès à internet pour réaliser vos démarches, nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé
16. Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets
17. Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé
18. Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais
19. Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social (Facebook et/ou Twitter)
20. Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux

A la suite de l'enquête de satisfaction que nous avons menée en 2021 (207 questionnaires), vous nous avez signalé que le respect de la confidentialité à l'accueil de la préfecture ne vous était pas toujours garanti (taux de satisfaction de 72%).

Aussi, notre équipe a pris en compte vos remarques et travaille d'ores et déjà à un nouvel aménagement du hall d'accueil de la préfecture qui tiendra compte de ce critère.

Vous pouvez continuer de vous exprimer concernant la qualité de notre accueil en remplissant le formulaire de satisfaction présent à l'accueil général de la préfecture ou sur www.eure.gouv.fr, rubrique *Services de l'État - Démarche qualité*.

A bientôt à la préfecture de l'Eure



95 % des usagers ayant répondu à l'enquête sont des particuliers (3 % des professionnels, 1 % des élus et 1 % des associations).



Majoritairement, 36 % des usagers se sont déplacés pour un titre de séjour (32 % pour un permis de conduire, 15 % pour le point numérique et 17 % pour une autre démarche).



3 % des usagers ont déclaré être en situation de handicap et parmi eux 57 % s'estiment satisfaits de la prise en compte de leur situation.



71 % des usagers ont fait une recherche d'information avant de se déplacer (83 % sur le site internet de la préfecture et 17 % en appelant le standard).



53 % des usagers ont déclaré avoir obtenu un rendez vous avant de se déplacer. L'heure du rendez-vous a été respectée dans 76 % des cas.



86 % des usagers ont attendu moins de 30 minutes en préfecture.



Votre ressenti concernant la qualité de l'accueil qui vous a été réservé

81 % **Courtoisie**
des usagers satisfaits ou très satisfaits

82 % **Disponibilité**
des usagers satisfaits ou très satisfaits

80 % **Clarté des informations (accueil)**
des usagers satisfaits ou très satisfaits

81 % **Clarté des informations (site internet et standard)**
des usagers satisfaits ou très satisfaits

81 % **Signalétique**
des usagers satisfaits ou très satisfaits

85 % **Propreté et confort des espaces d'accueil**
des usagers satisfaits ou très satisfaits

84 % **Services à disposition** (photocopieur, distributeurs...)
des usagers satisfaits ou très satisfaits

72 % **Respect de la confidentialité**
des usagers satisfaits ou très satisfaits

77 % **Délai d'attente**
des usagers satisfaits ou très satisfaits

87 %

des usagers s'estiment globalement satisfaits ou très satisfaits de leur passage à la préfecture de l'Eure.



Vous pouvez aussi donner votre avis pour nous aider à améliorer nos services !

Un questionnaire est disponible à l'accueil de la préfecture. Vous pouvez également remplir le questionnaire sur notre site www.eure.gouv.fr