PRÉFÈTE
DU LOIRET
Liberté
Égalité
Fraternité

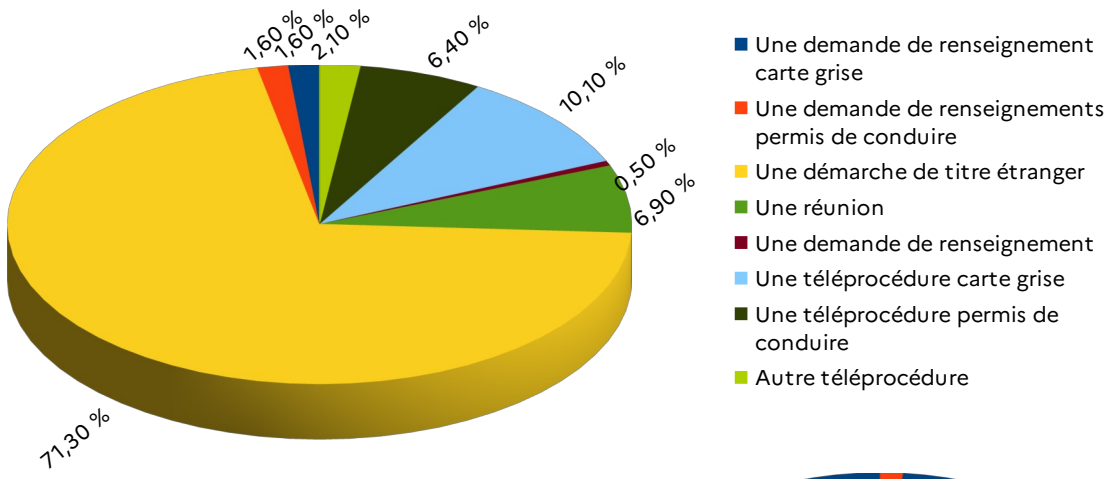
SATISFACTION DES USAGERS DE LA PRÉFECTURE DU LOIRET
(sites d'Orléans)
RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE 2021

La préfecture du Loiret s'est engagée depuis plusieurs années dans l'amélioration de la qualité d'accueil et du service rendu aux usagers. Pour cela, elle mène des enquêtes auprès de ses usagers. Vous trouverez ci-dessous, les résultats 2021, issus d'une enquête effectuée entre le 1er et le 25 juin 2021 auprès de 188 personnes.

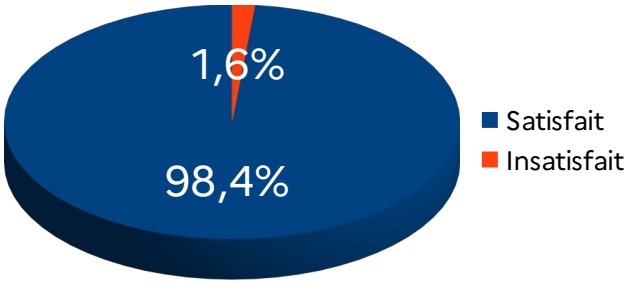
QUI SONT LES USAGERS INTERROGÉS ?

- 93,1 % de particuliers (175 personnes)
- 4,8 % de professionnels (9 personnes)
- 1,6 % d'élus (3 personnes)
- 0,5 % autre (1 personne)

QUEL ÉTAIT LE MOTIF DE LEUR DÉPLACEMENT ?



TAUX DE SATISFACTION (cible 2021 : > 85%) :



LES POINTS POSITIFS SUR LESQUELS LES USAGERS ONT INSISTÉ :

- la courtoisie des agents : 99,5 % de satisfaits
- la disponibilité des agents : 97,3 % de satisfaits
- l'utilisation, par les agents, d'un langage simple et compréhensible : 98,4 % de satisfaits
- la disponibilité des services, le confort de l'accueil, le respect des conditions de confidentialité : 94,3 % de satisfaits
- le point d'accueil numérique : 90 % de satisfaits

LA PRÉFECTURE DU LOIRET VA POURSUIVRE L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL, NOTAMMENT À TRAVERS LES AXES SUIVANTS :

- renforcer les compétences en anglais des agents d'accueil,
- mettre à jour régulièrement les informations sur le site internet de la préfecture

11/01/2022