

## RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES USAGERS

### PRÉFECTURE D'ÉVRY- COURCOURONNES-2020

Dans le cadre d'amélioration de la qualité du service rendu un questionnaire a été mis à disposition entre le 16 novembre et le 04 décembre 2020, auquel 380 usagers ont répondu. Vous trouverez ci-après la synthèse des réponses obtenues :



380  
participants

#### La qualité de l'information à la disposition des usagers

82 %



- 86 % La qualité des informations sur internet.
- 78 % La qualité des informations par téléphone.
- 82 % La qualité des informations par courrier / courriel.

#### La qualité de l'accueil physique des usagers

93 %



- 96 % La qualité de l'accueil général.
- 94 % La qualité de l'accueil dans le service.
- 94 % La qualité du service rendu au point numérique.
- 90 % La qualité de service pour les personnes à mobilité réduite (PMR).

#### La qualité de la communication de l'État en Essonne

89 %



- 89 % La qualité de la communication de l'État en Essonne

Taux Global  
88 % des  
usagers sont  
SATISFAITS

