



ENQUÊTE DE SATISFACTION DES USAGERS RÉSULTATS - 2022

Engagée dans une démarche de labellisation QUAL-E-PREF, la préfecture de La Réunion mesure annuellement, conformément au référentiel, la satisfaction des usagers sur plusieurs engagements liés à l'accueil général des usagers, à travers une enquête de satisfaction. Vous trouverez ci-dessous les résultats 2022, issus d'une enquête à l'accueil général de la préfecture, ainsi qu'à l'accueil du service de l'immigration et de l'intégration, effectuée entre le 04 et le 15 avril 2022, auprès de 163 personnes.

70 % des personnes interrogées sont venues pour une démarche relative aux droits des étrangers.

30 % sont venues, soit pour une information générale, une assistance au point d'accueil numérique ou bien une démarche relative à un passeport d'urgence.

La très grande majorité (98%) sont venus pour des démarches personnelles et 69 % d'entre elles n'ont pas cherché des informations au préalable (par internet, standard etc ...). 7 % des personnes interrogées se trouvaient en situation de handicap.

LES POINTS POSITIFS SOULIGNÉS PAR LES USAGERS :

- ✓ La courtoisie des agents : 94,47 %
- ✓ La disponibilité des agents : 93,25 %
- ✓ La clarté des informations communiquées : 90,18 %
- ✓ L'orientation donnée par les agents d'accueil et la signalétique : 97,55 %
- ✓ Le respect de la confidentialité au guichet : 89,57 %
- ✓ Les services mis à disposition (toilettes) : 80,98 %
- ✓ Le confort des espaces d'accueil : 77,91 %

LA PRÉFECTURE DE LA RÉUNION POURSUIT L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL DES USAGERS A TRAVERS LES AXES SUIVANTS :

- Modernisation du site internet de la préfecture pour un accès plus facile aux informations
- Amélioration de l'accueil téléphonique au standard (réduction du temps d'attente)
- Poursuite de la dématérialisation des démarches liées aux titres de séjour (pour un service accessible 24h/24 et sans déplacement)
- Organisation d'un accueil sur rendez-vous pour les demandes de renouvellement des titres de séjour
- Installation d'une fontaine à eau à l'accueil