

Enquête de satisfaction réalisée du 7 au 25 février

1. Aujourd'hui, pour quelle raison êtes-vous venu(e)?		59	
<input type="checkbox"/> Une démarche au point numérique	16		
<input type="checkbox"/> Un permis de conduire	1		
<input type="checkbox"/> Un titre de séjour	22		
<input type="checkbox"/> Le dépôt d'un dossier (associations, épreuves sportives, armes, etc.)	6		
<input type="checkbox"/> Une information (recrutement, nouvelle réglementation, etc.)	5		
<input type="checkbox"/> Le suivi d'un dossier (financement des collectivités locales, entreprises, urbanisme, sécurité, etc.)	1		
<input type="checkbox"/> Autre (précisez): passeport, remise de diplôme, réunion	8	Total	59

	Tout à fait <20min	Moyenne ment entre 20 et 40 min	Pas du tout entre 40 et 60 min	Ne se prononce pas >1h	Total	Satisfait	Non Satisfait
L'accueil physique si vous vous êtes déplacé(e) dans nos services							
2. En entrant avez-vous facilement repéré l'accueil ou le service que vous veniez voir (signalétique)?	58	1	0	0	59	98%	0%
3. Combien de temps avez-vous attendu après avoir pris votre ticket? (en minutes)	59	0	0	0	59	100%	0%
4. Ce temps d'attente vous paraît-il satisfaisant?	57	2	0	0	59	95%	0%
5. La personne qui vous a reçu(e) a-t-elle été courtoise?	56	3	0	0	59	95%	0%
6. A-t-elle été disponible et a-t-elle écouté votre demande avec attention?	56	3	0	0	59	95%	0%
7. Avez-vous été satisfait(e) des informations et explications qui vous ont été données (clarté et qualité des informations)?	54	5	0	0	59	92%	0%
8. Avez-vous été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité?	53	3	2	1	59	90%	3%
9. Les locaux vous semblent-ils propres et accueillants?	54	5	0	0	59	92%	0%
10. Avez-vous été satisfait(e) des services mis à disposition (photocopieuse, fontaine à eau, etc.)?	41	0	0	18	59	69%	0%
11. Si besoin avons-nous pris en compte vos difficultés?	32	1	1	25	59	94%	3%

12. Nos horaires d'ouverture sont-ils adaptés à vos besoins?	Oui	Non	Ne se prononce pas	Total	Satisfait	Non Satisfait
	48	7	4	59	87%	13%
13. Si non, quelle proposition feriez-vous pour améliorer nos horaires?	ouverture le temps de midi, jusqu'à 18h30					

14. De manière générale, diriez-vous que l'accueil et le service à la Préfecture sont:	Total	%	
Très satisfaisants?	40	54	68%
Satisfaisants?	14		
Peu satisfaisants?	3	3	5%
Non satisfaisants?	2	2	3%
	59		92%

Commentaires:	
Positifs	A améliorer
Satisfait ou temps d'attente Personnel très courtois et disponible Bon accueil.	- Absence de parking - Files de rendez-vous trop compliquées - Horaires d'ouverture jusqu'à 18h30 - Délais trop longs pour le service des armes - Un jour sans rendez-vous - Plus d'horaires téléphoniques pour le service des étrangers. - Accueil l'après-midi pour le bureau des étrangers. - Ouverture le temps de midi.

15. Avant de vous rendre à la préfecture, avez-vous cherché à obtenir des informations sur les modalités d'accueil et des démarches administratives?	%
oui	36 / 61%
non	23 / 39%
Total	59 / 100%

16. Si oui, par quels moyens?	%
<input type="checkbox"/> accueil téléphonique	14 / 30%
<input type="checkbox"/> 39-39	0 / 0%
<input type="checkbox"/> site internet de la préfecture	25 / 54%
<input type="checkbox"/> service-public.fr	3 / 7%
<input type="checkbox"/> courriel	4 / 9%
<input type="checkbox"/> courrier	0 / 0%
	46

17. Si non, pour quelles raisons préférez-vous vous déplacer directement en préfecture?
- Par habitude.
- Par obligation.
- Pour avoir la personne en face de soi, le contact humain.
- Par facilité.
- Pour plus de rapidité.

	Tout à fait	Moyenne ment	Pas du tout	Ne se prononce pas	Total	Satisfait	Non Satisfait
L'accueil téléphonique si vous avez appelé nos services							
18. Avez-vous trouvé facilement nos coordonnées téléphoniques?	18	8	1	0	27	67%	4%
19. Votre appel a-t-il été rapidement pris en compte (débranché en moins de 5 sonneries)?	10	1	0	0	11	91%	0%
20. La personne s'est-elle présentée par une formule d'accueil du type "Préfecture de la Haute-Saône, bonjour!"?	18	5	0	0	23	78%	0%
21. A-t-elle été courtoise?	14	3	2	4	23	74%	11%
22. En cas de transfert depuis le standard, vous a-t-on avisé du service vers lequel votre appel était basculé?	10	4	2	2	18	63%	13%
23. Avez-vous pu joindre ou être mis en contact avec le service ou l'interlocuteur souhaité sans difficulté?	11	3	0	3	17	79%	0%
24. L'agent du service compétent vous a-t-il bien informé?	13	0	0	0	13	100%	0%

	Total	Satisfait	Non Satisfait
Internet si vous avez consulté notre site			
25. Avez-vous trouvé facilement nos horaires d'ouverture sur le site internet de la préfecture?	26	5	3
26. Avez-vous trouvé l'information que vous recherchez?	20	3	2
27. Le contenu du site vous paraît-il suffisamment complet?	20	0	0
	39	75%	9%
	34	80%	8%
	21	100%	0%

Enquête de satisfaction réalisée du 7 au 25 février

29. Avez-vous des suggestions pour améliorer l'accès à nos services par téléphone ou Internet?

Courriels si vous avez formulé une demande d'information par messagerie					Total		
29. La réponse vous a-t-elle été transmise en moins d'une semaine (5 jours ouvrés) ?	9	3	2	0	14	64%	14%
30. Dans le cas contraire, un accusé de réception vous a-t-il annoncé le délai prévisible de réponse ?	1	3	1	11	16	20%	20%
31. La réponse était-elle claire et compréhensible ?	6	0	0	0	6	100%	0%

Courriers si vous avez formulé une demande d'information par courrier					Total		
32. La réponse vous a-t-elle été transmise en moins de deux semaines (15 jours ouvrés) ?	1	0	0	0	1	100%	0%
33. Dans le cas contraire, un accusé de réception vous a-t-il annoncé le délai prévisible de réponse ?	1	0	0	0	1	100%	0%
34. La réponse était-elle claire et lisible ?	1	1	0	0	2	50%	0%