

Synthèse de l'enquête de satisfaction menée du 16 au 30 septembre 2015
auprès des usagers de la préfecture
(111 questionnaires remplis)

L'ACCUEIL PHYSIQUE

	OUI
1 – L'accueil qui vous a été réservé était-il courtois et attentif ?	99 %
2 – Etes-vous satisfait(e) de la propreté et du confort de nos locaux ?	98 %
3- La signalétique dans nos locaux est-elle satisfaisante .	96 %
4- Avez vous été bien orienté vers les services ?	99 %
5- Etes vous satisfait des informations et de la documentation disponibles dans nos locaux ?	96 %
6- Nos horaires d'ouverture vous conviennent-ils ?	65 %
7- Le délai d'attente dans nos locaux vous a t-il paru raisonnable ?	90 %

8- Globalement diriez- vous que l'accueil physique est :

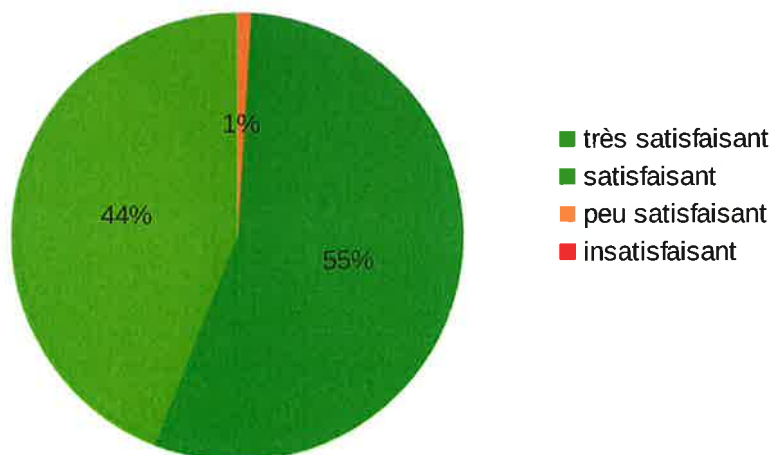
Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	insatisfaisant
44 %	55 %	1 %	

Suggestions :

Observations :

- personnel très agréable et compétent (3) – à l'écoute (1) – bonne organisation/bon accueil (1)
- fermeture à 17h souhaitée (1) – plus de plages horaires souhaitées (1) – ouverture le samedi matin souhaitée (1) – horaires d'ouverture mal agencés (1)
- beaucoup de jours de fermeture de certains guichets (1)
- plusieurs déplacements nécessaires (1)
- délai d'attente trop long (2)
- aucune observation (2) – ne rien changer (1)
- pour le confort de l'attente, une borne distribution d'eau potable serait bienvenue (1)
- avoir plus de guichets ouverts pour diminuer le temps d'attente (1)
- améliorer certains documents (thèmes à distinguer)
- très bonne préfecture si l'on compare avec d'autres départements (1)

Taux de satisfaction globale de l'accueil physique



	OUI
9 – Avant de venir à la préfecture, ou dans une période assez récente, avez-vous téléphoné ?	25 %

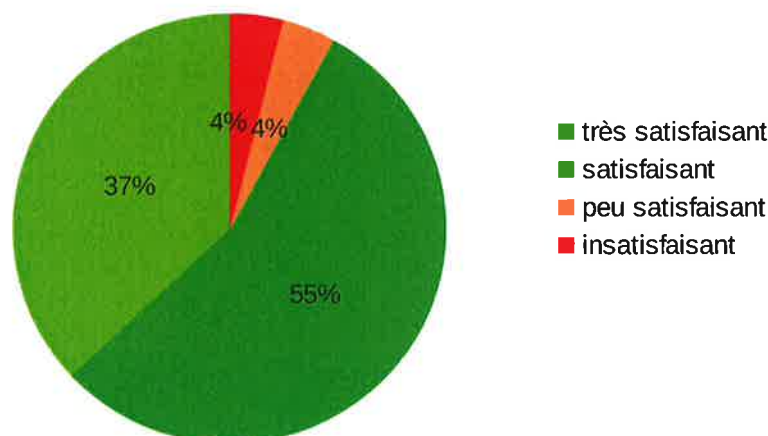
L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

	OUI
10- L'accueil téléphonique qui vous a été réservé au standard était-il courtois ?	92 %
11- En cas de transfert, avez-vous obtenu facilement le bon interlocuteur ?	83 %
12- L'accueil téléphonique qui vous a été réservé par le bureau était-il courtois ?	96 %
13- Etes-vous satisfait(e) de la réponse qui vous a été donnée par téléphone ?	83 %
14- Avez-vous utilisé le serveur vocal de la préfecture ?	28%
15- Si oui, êtes vous satisfait(e) des informations obtenues ?	85 %

16 Globalement diriez-vous que l'accueil téléphonique est :

Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	insatisfaisant
37 %	55 %	4 %	4 %

Taux de satisfaction globale de l'accueil téléphonique



	OUI
17 – Avant de venir à la préfecture, avez-vous cherché à obtenir des informations par courrier ?	1 %

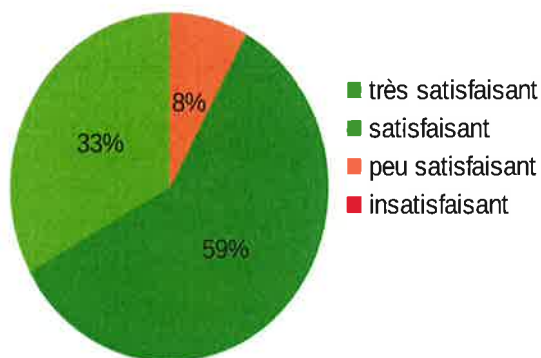
LE SITE INTERNET

	OUI
20 – Avant de venir à la préfecture, avez-vous cherché des informations sur notre site internet ?	22 %
21- Avez-vous trouvé les informations que vous recherchez ?	87 %

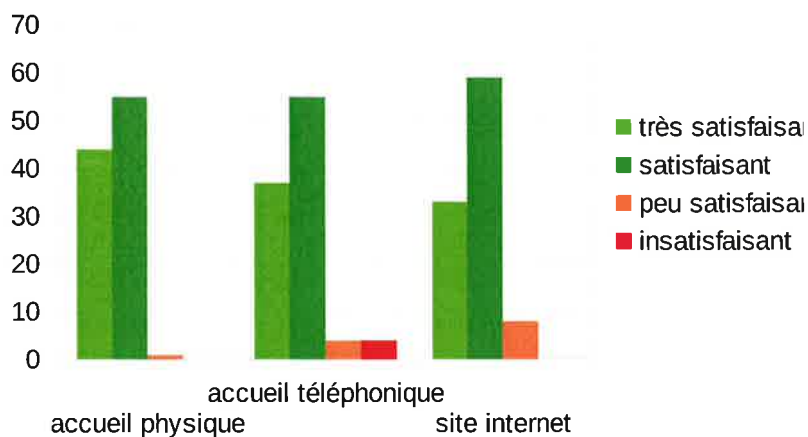
22- Globalement trouvez vous que le site Internet est :

Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	insatisfaisant
33 %	59 %	8%	

Taux de satisfaction globale du site Internet



Taux de satisfaction par item



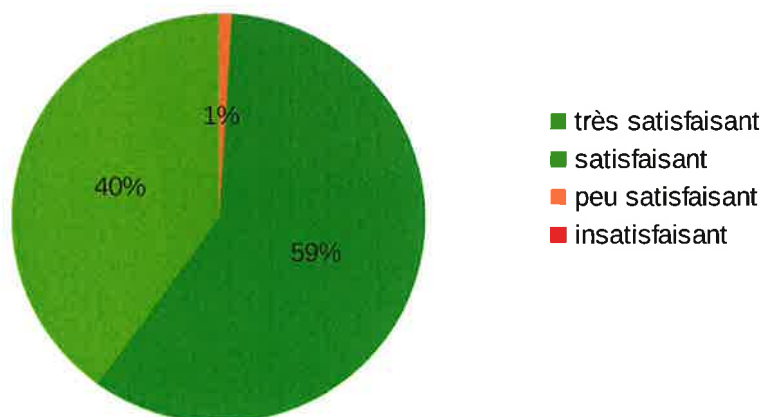
LES COURRIELS

	OUI
23 – Avant de venir à la préfecture, avez-vous demandé des informations par courriel ?	2 %
24 - La réponse à votre courriel était-elle compréhensible	100 %
25- Le délai de réponse vous a-t-il paru raisonnable ?	100 %

DANS L'ENSEMBLE, DIRIEZ VOUS QUE L'ACCUEIL ET LE SERVICE SONT :

Très satisfaisants	Satisfaisants	Peu satisfaisants	insatisfaisants
40 %	59 %	1%	

Taux de satisfaction générale



Autres observations ou suggestions :

- obligation de venir retirer son permis à Chaumont malgré la présence de la sous-préfecture (1)
- difficile pour les personnes qui travaillent de 8h à 16h30 (1)
- attente au guichet cartes grises un peu longue (1)
- manque de signalétique « préfecture » en ville (2)
- les permis pourraient être envoyés au domicile (1)
- peut-être revoir le SAS d'accueil (pas forcément compatible en terme de confidentialité vu la proximité de la zone d'attente)
- horaires d'ouverture plus amples souhaités (1)
- préfecture « référence » pour les autres départements (1)
- personnel du secrétariat médical très serviable et très agréable (1)
- l'information par SMS pour les permis de conduire est très pratique (1)
- très bien pour l'accueil physique mais pas le téléphone (1) – tout le monde ne dispose pas d'internet