



La satisfaction des usagers de la préfecture est une préoccupation permanente et votre avis est important.

En consacrant quelques minutes pour compléter ce questionnaire, sur le fonctionnement de la préfecture, vous nous aiderez à orienter nos actions d'amélioration au plus près de vos attentes.

COMMENT RÉPONDRE À CE QUESTIONNAIRE ?

Pour chaque question, cochez la case correspondant à votre niveau de satisfaction. Remplissez la case comme ceci **X** ou entourer la réponse.

Si vous ne vous sentez pas concerné(e) par une question, n'y répondez pas.

La préfecture :

Comment appréciez-vous :

Très satisfaisant(e) Satisfaisant(e) Peu satisfaisant(e) Pas du tout satisfaisant(e)

Les jours et horaires d'ouverture

Les locaux (confort, propreté)

La signalétique des espaces d'accueil

Notre capacité à vous accueillir :

Comment appréciez-vous :

Très satisfaisant(e) Satisfaisant(e) Peu satisfaisant(e) Pas du tout satisfaisant(e)

La confidentialité dans l'espace d'accueil

Le délai d'attente pour parvenir aux guichets

La courtoisie, l'amabilité de l'agent qui vous a reçu

L'écoute, les conseils personnalisés, la disponibilité pour vous aider à récupérer les documents nécessaires

L'utilisation d'un langage compréhensible par l'agent qui vous a reçu

Notre capacité à vous orienter vers le bon service / interlocuteur

Si vous êtes une personne à mobilité réduite, la qualité de votre prise en charge

Notre capacité à vous renseigner par notre site internet

Avant de venir, avez-vous consulté notre site internet

Oui Non

Comment appréciez-vous :

Très satisfaisant(e) Satisfaisant(e) Peu satisfaisant(e) Pas du tout satisfaisant(e)

La facilité d'accès aux informations

La nature des informations données

TOURNEZ SVP

Notre capacité à vous renseigner par téléphone :

Avant de venir, avez-vous consulté nos services par téléphone ?

Oui Non

Comment appréciez-vous :

Très satisfaisant(e) Satisfaisant(e) Peu satisfaisant(e) Pas du tout satisfaisant(e)

La courtoisie, l'amabilité de l'agent qui vous a répondu

L'écoute, les conseils personnalisés, la disponibilité de l'agent qui vous a répondu

Notre capacité à transférer votre appel vers le service concerné

L'utilisation d'un langage compréhensible

Notre capacité à vous renseigner par courrier/courriel :

Avant de venir, avez-vous consulté nos services par courrier/courriel ?

Oui Non

Comment appréciez-vous :

Très satisfaisant(e) Satisfaisant(e) Peu satisfaisant(e) Pas du tout satisfaisant(e)

La qualité des réponses que l'on vous apporte

L'utilisation d'un langage compréhensible dans nos courriers/courriels

Pour mieux vous connaître :

Vous êtes	particulier	professionnel	représentant d'une association	élu / représentant d'une collectivité	autre	
Pour quelle raison êtes-vous venu(e)	démarche dématérialisées pour le PAN	carte de séjour	permis de conduire	carte nationale d'identité / passeport	démarche dématérialisée de naturalisation	autre
Fréquence de visite	plusieurs fois par an		une fois par an		rarement	

POUR CONCLURE

Très satisfaisant(e) Satisfaisant(e) Peu satisfaisant(e) Pas du tout satisfaisant(e)

Globalement, la qualité de l'accueil téléphonique est

Globalement, la qualité de l'accueil physique est

Vos remarques et suggestions concernant la qualité des prestations délivrées par la préfecture :

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire.