

Enquête de satisfaction

Qual-e-Pref



**PRÉFET
DE LA
CHARENTE-
MARITIME**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Enquête de satisfaction qual-e-pref

Votre Préfecture est engagée dans la démarche qualité. Pour nous améliorer, nous vous remercions de nous accorder quelques minutes pour répondre à ce questionnaire complètement anonyme.

Les résultats feront l'objet d'une analyse et seront publiés sur notre site internet.

Vous pouvez répondre au questionnaire dans sa totalité ou partiellement.

Vous avez pris contact avec la préfecture :

- sur site (avec ou sans rendez-vous)
- par internet
- par les réseaux sociaux
- par téléphone

Aujourd'hui est un :

- lundi
- mardi
- mercredi
- jeudi
- vendredi



Pour mieux vous connaître

1. Vous êtes :

- un particulier
- un professionnel
- un représentant d'une association
- un représentant d'une collectivité
- autre :.....

2. Aujourd'hui, vous êtes venu(e) pour :

- carte grise
- carte d'identité / passeport
- permis de conduire
- carte de séjour avec rdv
- carte de séjour sans rdv
- acquisition de la nationalité française
- une demande d'information
- une réunion
- une autre raison

3. Comment êtes-vous venu(e) :

- en voiture
- à pied
- en transports en commun
- autre

4. Merci d'indiquer le code postale de votre commune :

5. Vous vous situez dans quelle tranche d'âge:

- 18-25 ans
- 25-30 ans
- 30-35 ans
- 35-45 ans
- 45 ans et plus

Votre satisfaction sur l'accueil téléphonique

6. Avant de venir, avez-vous cherché à obtenir des informations par téléphone ?

- oui
 non

si non passez à la question 13

L'accueil téléphonique

	oui	non	sans opinion
7. Vous avez facilement trouvé nos coordonnées téléphoniques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Vous avez pu nous joindre facilement par téléphone	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. La personne que vous avez eu au téléphone s'est présentée	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Elle a été courtoise	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Elle a bien compris votre demande	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Vous avez été bien informé(e)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Globalement, diriez-vous que l'accueil par téléphone est :Nouvelle question

- Très satisfaisant
 Satisfaisant
 Ni satisfaisant ni insatisfaisant
 Insatisfaisant
 Très insatisfaisant

Votre satisfaction sur l'accueil dématérialisé- internet

14 Avant de venir, avez-vous cherché des informations sur internet ?

- oui
 non

15 . Vous êtes-vous renseigné(e) sur la possibilité d'accomplir votre démarche sur Internet pour éviter de vous déplacer ?

- oui
 non

si non, passez à la question 20

L'accueil dématérialisé sur internet

	oui	non	sans opinion
16 vous avez facilement trouvé l'adresse de notre site internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. sur le site internet, l'information est facile d'accès	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. vous avez trouvé l'information que vous recherchez	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. le site internet semble mis à jour régulièrement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Globalement, diriez-vous que nos services par internet sont :

- Très satisfaisants
- Satisfaisants
- Ni satisfaisants ni insatisfaisants
- Insatisfaisants
- Très insatisfaisants



Votre satisfaction sur l'accueil dématérialisé – réseaux sociaux

21. Êtes vous abonné aux réseaux sociaux de la Préfecture ?

- oui
- non

21.1 Si oui, lequel?

- facebook
- twitter
- instagram

22. Disposez-vous des informations attendues sur les réseaux sociaux ?

- oui
- non

23. Quelles pistes d'amélioration proposeriez-vous pour les réseaux sociaux de la Préfecture ?

Votre satisfaction sur la qualité de l'accueil au point d'accès numérique

24 -Les raisons de votre venue au Point d'Accueil Numérique (PAN)

- Je ne possède pas de connexion internet
- Je ne possède pas de matériel informatique
- Je ne sais pas utiliser un ordinateur
- Je ne maîtrise pas les procédures dématérialisées
- Je maîtrise les procédures dématérialisées mais je n'ai pas réussi à mener ma démarche à terme
- autre

Votre satisfaction sur la qualité de l'accueil et de l'aide qui vous a été apportée au PAN

	oui	non	sans opinion
25. en entrant, vous avez facilement repéré le Point d'Accueil Numérique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. la personne qui vous a reçu(e) s'est présentée	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. elle a été courtoise	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. vous avez été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. la personne vous a informé(e) dans des termes simples et compréhensibles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30. votre demande a été bien comprise par le médiateur Numérique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31. le médiateur numérique vous a guidé(e) dans votre démarche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32. les locaux sont adaptés aux personnes à mobilité réduite	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

33. Globalement, diriez-vous que vous êtes :

- Très satisfait
- Satisfait
- Ni satisfait ni insatisfait
- Insatisfait
- Très insatisfait



Votre satisfaction sur la qualité de l'accueil général de la préfecture

Nouvelle question

	oui	non	sans opinion
34. les horaires d'accueil du public sont adaptés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
35. en entrant, vous avez facilement repéré l'accueil ou le service que vous veniez voir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
36. la personne qui vous a reçu(e) s'est présentée	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
37. elle a été courtoise	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
38. vous avez été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
39. la personne vous a informé(e) dans des termes simples et compréhensibles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
40. vous avez été orienté(e) vers le service correspondant à votre demande	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
41. les locaux sont adaptés aux personnes à mobilité réduite	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
42. les locaux sont propres et bien équipés (fontaine à eau, photocopieur, cabine photo, dépôt express, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

43. Globalement, diriez-vous que notre accueil général est :

- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Ni satisfaisant ni insatisfaisant
- Insatisfaisant
- Très insatisfaisant



voire satisfaction dans l'ensemble

44. Qu'avez-vous apprécié lors de votre passage dans nos services ?

45. Qu'est ce qui vous a, au contraire, déçu ?

46. Avez-vous des suggestions pour améliorer l'accueil de nos services (physique, téléphonique, point d'accès numérique, internet, et les réseaux sociaux)?