

Enquête de satisfaction 2019 - Préfecture de l'Hérault

Bonjour, voici l'enquête annuelle de satisfaction 2019 de la Préfecture de l'Hérault. Nous avons besoin de votre avis pour améliorer notre service. Cette enquête est anonyme et dure environ 5 min. Merci de votre participation

Date et heure




Q1. Pour quelle raison êtes-vous venu aujourd'hui?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Carte grise | <input type="checkbox"/> Permis de conduire |
| <input type="checkbox"/> Taxi-VTC | <input type="checkbox"/> Titre de séjour étranger |
| <input type="checkbox"/> Demande d'asile | <input type="checkbox"/> Naturalisation |
| <input type="checkbox"/> Passeport | <input type="checkbox"/> Information générale |
| <input type="checkbox"/> Litige / réclamation | <input type="checkbox"/> Point numérique |
| <input type="checkbox"/> Autre | |

Votre satisfaction sur l'accès à nos services

Q2. Avant de vous être déplacé, vous êtes-vous renseigné sur les informations nécessaires à votre venue?

- Oui
 Non

Q2.a. Si oui, où avez-vous trouvé ces informations?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Site internet de la préfecture | <input type="checkbox"/> Autre site internet |
| <input type="checkbox"/> Renseignement téléphonique auprès de la préfecture | <input type="checkbox"/> Affiche à l'entrée de la préfecture |
| <input type="checkbox"/> Autre | |

Q2.b. Avez-vous trouvé ces informations facilement?



Q3. Votre niveau de satisfaction concernant la qualité de l'accueil physique.



En entrant, vous vous êtes repéré(e) facilement (accueil, service recherché) en suivant la signalétique interne

Si vous avez été pris en charge par un agent d'accueil, celui-ci vous a-t'il orienté immédiatement vers le bon interlocuteur ou le bon service

Vous avez été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité

L'agent d'accueil ou de guichet vous a reçu avec courtoisie

L'agent d'accueil vous a informé(e) avec des termes simples et compréhensibles

Les réponses apportées étaient adaptées à votre situation personnelle

Vous estimez que les locaux d'accueil et d'attente sont confortables (propreté, luminosité, sièges)

Vous êtes satisfait des services mis à votre disposition (photocopieur, photomaton, distributeur de boissons, monnayeur, etc...)

Q3.a. Combien de temps avez-vous attendu?

Moins de 10 minutes

Moins de 30 minutes

Moins d'une heure

Plus d'une heure

Q3.b. Êtes-vous satisfait du délai d'attente?

Tout à fait

Plutôt oui

Plutôt non

Pas du tout

Q3.c. Si vous êtes une personne à mobilité réduite, êtes-vous satisfait de l'accueil réservé ?





Tout à fait satisfait Plutôt satisfait Plutôt pas satisfait Pas du tout satisfait

Q4. Dans les 12 derniers mois, avez-vous contacté la préfecture par téléphone?

Oui

Non

Q4.a. Si oui, indiquez votre niveau de satisfaction

				
L'agent vous a répondu avec courtoisie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'agent vous a répondu avec des termes simples et compréhensibles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les réponses étaient adaptées à votre situation personnelle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>





Q4.b. Après combien d'appels avez-vous obtenu le standard ?

- 1 2
 3 Plus de 3
 Jamais

Q5. Dans les 12 derniers mois, avez-vous contacté la préfecture par courriel?

- Oui Non





Q5.a. Si oui, indiquez votre niveau de satisfaction

				
Le délai de réponse était-il correct	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La réponse était claire, lisible et compréhensibles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les réponses apportées étaient adaptées à votre situation personnelle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q6. Dans les 12 derniers mois, avez-vous contacté la préfecture par courrier?

- Oui Non

Q6.a. Si oui, indiquez votre niveau de satisfaction

				
Le délai de réponse était-il correct	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La réponse était claire, lisible et compréhensibles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les réponses apportées étaient adaptées à votre situation personnelle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q7. Dans les 12 derniers mois, avez-vous consulté le site internet de la préfecture?

- Oui Non

Q7.a. Si oui, indiquez votre niveau de satisfaction



Vous trouvez le site suffisamment complet (démarches, liste de pièces) et facile d'accès

Il est facile de télécharger les formulaires et documents

Q7.b. Avez-vous des suggestions pour améliorer le site internet? (Précisez les informations dont vous souhaiteriez disposer et qui ne figurent pas sur le site)

Suggestions et réclamations

Q8. Savez-vous que des fiches de suggestions ou réclamations sont à disposition dans le hall de la préfecture?

Oui

Non

Conclusion et attentes

Q9. Les horaires d'ouverture des guichets sont-ils adaptés à vos besoins?

Tout à fait

Plutôt oui

Plutôt non

Pas du tout

Q9.a. Selon vous, quelles évolutions seraient nécessaires?

Ouvrir plus tôt

Fermer plus tard

Rendez-vous

Des procédures dématérialisées

Aucune

Q9.b. Parleriez-vous en bien de la préfecture à vos proches?

Tout à fait

Plutôt oui

Plutôt non

Pas du tout

Q9.c. Étiez-vous déjà venu à la préfecture?

Oui

Non

Q9.d. Si oui, avez-vous noté une amélioration des conditions et de la qualité de l'accueil?

Oui

Non

Q9.e. Que pourrait-on améliorer pour que votre prochaine visite soit plus agréable?

Q10. Auriez-vous préféré traiter votre demande sans venir à la préfecture?

Oui

Non

Q.10.a. Si oui, pourquoi ne l'avez-vous pas fait?

Je ne sais pas s'il existe une téléprocédure

Je ne dispose pas d'ordinateur / de connexion internet

Les documents à remplir me paraissent trop complexes

Autre

Q10.b. Si non, pourquoi?

Je souhaite faire vérifier que mon dossier est complet

Je veux une réponse immédiate

Je préfère avoir un interlocuteur en direct

Autre

Pour mieux vous connaître

Q.11. Vous êtes

Un particulier

Un professionnel

Un élu / représentant de collectivité

Un représentant d'association

Autre

Q.12. Votre tranche d'âge

20-30

31-40

41-50

51-60

61 et plus

Q.13. Vous résidez

- Dans l'arrondissement de Montpellier
- Dans un autre département

- Dans le département de l'Hérault

Q14. Vous êtes venu

- En voiture
- A moto
- Avec les transports en commun

- A pied
- A vélo