

SYNTHESE ENQUETE SATISFACTION ACCUEIL



SYNTHESE de l'enquête de satisfaction des usagers de la préfecture du Territoire de Belfort  
réalisée du 17 au 28 janvier 2022  
ACCUEIL GENERAL

AUTRES	
Usagers sondés	19

<b>1. Vous êtes :</b>	
Un particulier	17
Un représentant d'une association	0

Un professionnel	0
Un élu / représentant d'une collectivité	0
Autre	2

<b>3. Fréquence de visite à la préfecture</b>	
plusieurs fois par an	2
1 fois par an	4
rarement	6
Non renseigné	7

Accueil à la préfecture	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord		Plutôt pas d'accord	Pas d'accord	
14. En entrant, vous avez facilement repéré l'accueil	9	5	14	1	0	1
15. Les locaux sont propres et bien équipés	10	 4	14		0	1
16. Elle a été courtoise	9	4	13	0	0	0
17, elle s'est présentée	7	4	11	2	0	2
18. Elle a écouté votre demande avec attention	9	4	13	0	0	0
19. Vous avez été reçu dans de bonnes conditions de confidentialité	9	5	14	0	1	1
20. Vous avez eu des conseils personnalisés	6	4	10	1	1	2
21. Elle vous a informé dans des termes simples et compréhensibles	10	4	14	0	0	0
22. Vous avez été bien orienté vers le service correspondant à votre demande	9	4	13	0	0	0
23. La signalétique du hall d'accueil de la préfecture est satisfaisante	6	5	11	2	0	2
24. Les services proposés, tels que la fontaine à eau, l'écran d'information vous semblent satisfaisants	5	8	13	0	0	0
25. L'information relative à la démarche qualité de la préfecture est satisfaisante	0	1	1	0	0	0
26. Temps d'attente moyen (en minutes)	9 MN					
27. Selon vous, ce temps a été raisonnable	6	4	10	1	0	1
28. Savez-vous que vous pouvez prendre rendez-vous en ligne pour réaliser certaines démarches ?	9 MN	2	11	0	0	0
29. Globalement, l'accueil et le service à la préfecture sont	7	9	16	1	0	1