



Enquête de satisfaction 2017

La préfecture de l'Aisne et vous



Afin de nous aider à améliorer la qualité de l'accueil de la Préfecture de l'Aisne, merci de prendre un court moment pour répondre à ce questionnaire.

Retrouvez les résultats sur notre site internet « www.aisne.gouv.fr » et dans le hall de la préfecture.

1. Vous êtes :

- Un particulier
- Un professionnel
- Le représentant d'une association
- Autre (précisez) _____

2. Quelle est votre fréquence de visite à la préfecture ?

- Plusieurs fois par an
- 1 fois par an
- Rarement

3. Aujourd'hui, pour quelle raison êtes-vous venu(e) ?

Carte grise Permis de conduire Carte de séjour Autre : _____

4. Les conditions d'accès à la préfecture vous paraissent-elles simples ?

oui non

VOTRE SATISFACTION SUR L'ACCUEIL PHYSIQUE CONCERNANT :

5. les horaires d'ouverture				
6. la signalétique du point d'accueil et des services				
7. la propreté et le confort des locaux (sièges, éclairages...)				
8. les équipements mis à disposition dans le hall				
9. la courtoisie et la politesse des agents				
10. la qualité d'écoute des agents				
11. la simplicité des termes employés par les agents				
12. les conditions de confidentialité				
13. l'orientation vers le service correspondant à votre demande				
14. le délai d'attente				
15. globalement, votre point de vue sur l'accueil et le service de la préfecture de l'Aisne				

16. Si vous êtes une personne à mobilité réduite, merci de répondre à cette question : la préfecture vous accueille-t-elle correctement ?





oui non *si non, pourquoi ? _____



VOTRE SATISFACTION SUR L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

17. Avez-vous déjà cherché à obtenir des informations par téléphone ?

oui non *si non, passez à la question 25





				
18. Avez-vous trouvé facilement nos coordonnées téléphonique ?				
19. Votre appel a-t-il été rapidement pris en compte ?				
20. Le cas échéant, avez-vous été satisfait(e) du transfert de votre appel par le standard vers le service concerné ?				
21. Vous a-t-on annoncé le nom du service qualifié pour traiter votre demande ?				
22. Avez-vous obtenu l'information souhaitée ?				
23. Le Serveur Vocal Interactif a-t-il facilité vos recherches ?				
24. Globalement, quel est votre point de vue sur l'accueil téléphonique de la préfecture de l'Aisne ?				

VOTRE SATISFACTION SUR NOTRE SITE INTERNET

25. Avez-vous déjà cherché des informations sur notre site internet www.aisne.gouv.fr ?

oui non *si non, passez à la question 30

26. Quel est le type d'informations que vous avez recherché ?

				
27. Avez-vous trouvé facilement l'adresse de notre site internet ?				
28. Avez-vous facilement trouvé l'information recherchée ?				
29. Globalement, quel est votre point de vue sur notre site internet ?				

VOTRE SATISFACTION NOTRE PRÉSENCE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

30. Avez-vous connaissance des comptes officiels du Préfet de l'Aisne sur Facebook et Twitter ?

oui non *si non, passez à la question 32

31. Que pensez-vous des informations qui y sont communiquées ?

32. Vos propositions d'améliorations nous intéressent

Vous pouvez nous retourner votre questionnaire renseigné selon les modalités suivantes

<u>Par COURRIEL :</u> pref-qualite@aisne.gouv.fr	<u>Par COURRIER :</u> Préfecture de l'Aisne QUALIPREF 2, rue Paul Doumer, CS 20656 02010 LAON CEDEX	<u>Dépôt lors de votre passage en</u> <u>préfecture :</u> dans l'urne mise à votre disposition dans le hall d'accueil
---	---	---

Nous vous remercions de votre confiance et de votre participation