

L'enquête a été réalisée du 10 mars au 7 avril 2021

LES RÉSULTATS

POUR MIEUX VOUS CONNAÎTRE :

Vous êtes :

particulier	91,2%
professionnel (garagiste, taxi, auto-école...)	3,5%
association	1,2%
élu ou représentant d'une collectivité territoriale	4,1%

Votre âge :

18 - 30 ans	26,9%
30 - 45 ans	38,6%
45 - 60 ans	25,1%
60 ans et +	9,4%

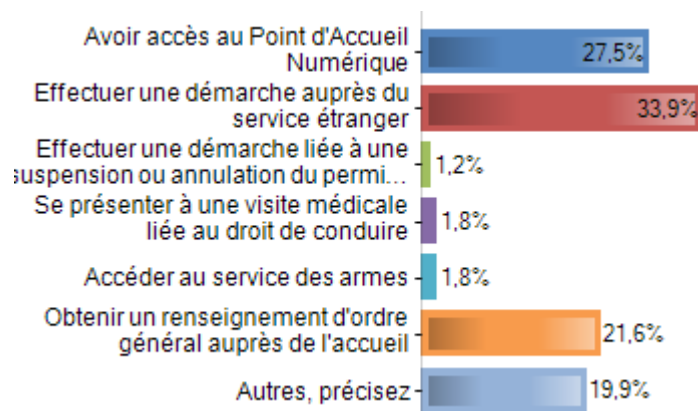
Vous habitez dans l'arrondissement :

Metz	67,3%
Forbach/Boulay	13,5%
Sarreguemines	2,3%
Thionville	10,5%
Sarrebourg/Château-Salins	2,9%
Hors département de la Moselle	3,5%

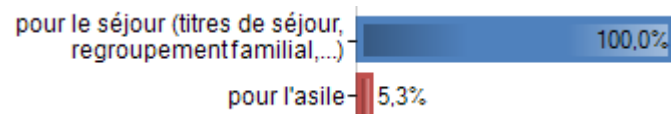
Etes-vous déjà venu(e) à la préfecture de la Moselle dans les 12 derniers mois ?

oui	50,9%
non	49,1%

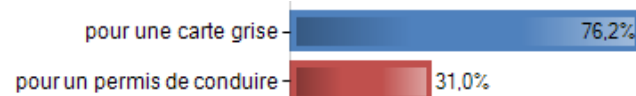
QUEL(S) EST / SONT LES MOTIFS DE VOTRE DEMARCHE ?



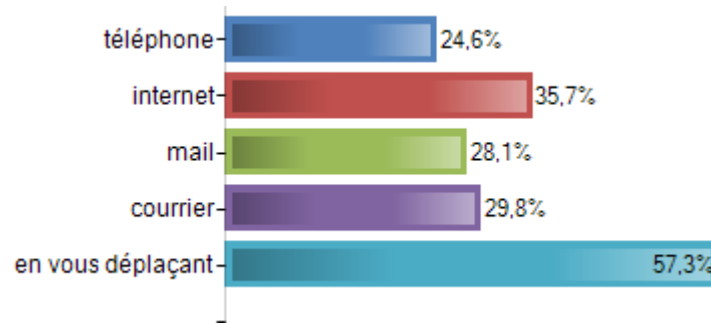
SERVICE ÉTRANGERS, PLUS PRÉCISEMENT :



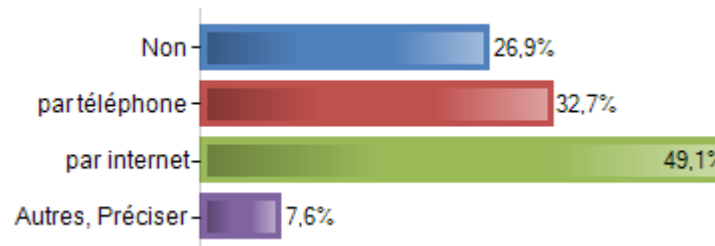
POINT D'ACCÈS NUMÉRIQUE, PLUS PRÉCISEMENT :



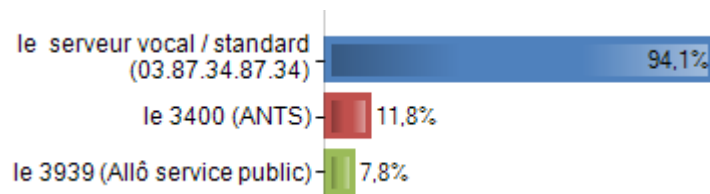
AVEZ-VOUS EFFECTUÉ VOTRE DÉMARCHE PAR ?



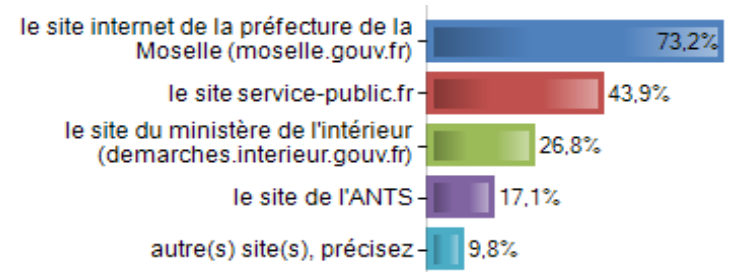
VOUS ÊTES-VOUS INFORMÉ AVANT VOTRE DEMANDE ?



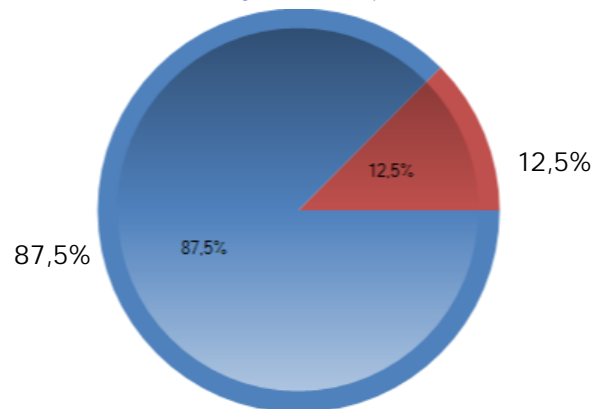
PAR TÉLÉPHONE PLUS PRÉCISEMENT :



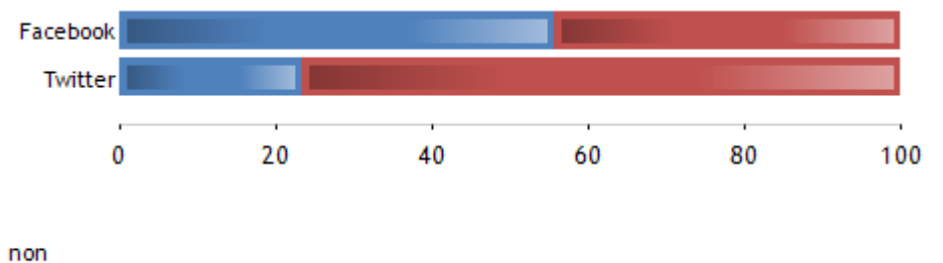
PAR UN SITE INTERNET PLUS PRÉCISEMENT :



APRÈS ÉCOUTE DU SERVEUR VOCAL, AVEZ-VOUS SOUHAITÉ PARLER À UN AGENT DU STANDARD ?



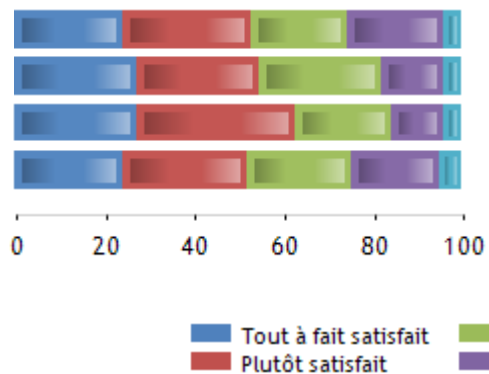
CONNAISSEZ-VOUS LES COMPTES FACEBOOK ET TWITTER DU PRÉFET DE LA MOSELLE ?



VOTRE SATISFACTION CONCERNANT...

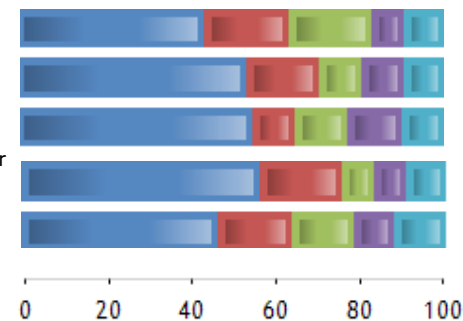
VOS RECHESCHES EN AMONT

- Facilité pour trouver l'information
- Lisibilité de l'information
- Fiabilité de l'information (liste des justificatifs,...)
- Concordance de l'information entre les différentes sources



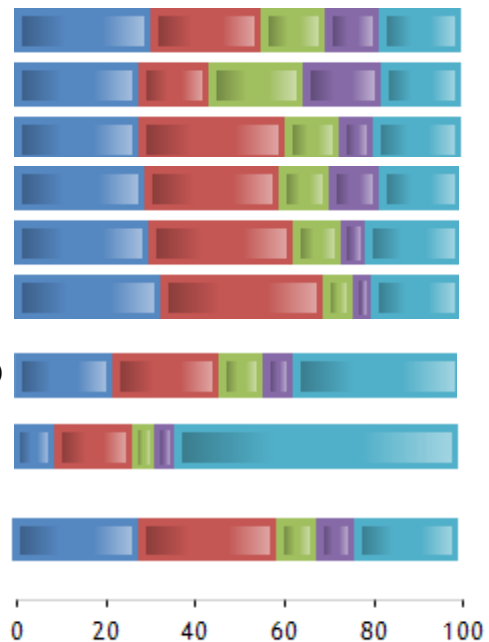
L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

- Délai d'attente de votre appel
- Amabilité et courtoisie de votre interlocuteur
- Disponibilité et patience de votre interlocuteur
- Compréhension de la demande par interlocuteur
- Efficacité des transferts d'appel (standard vers le service demandé)



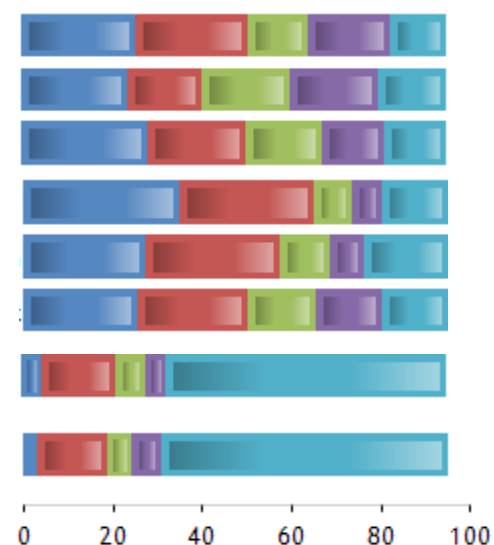
L'ACCUEIL DANS NOS LOCAUX

- Facilité pour trouver la préfecture (signalétique extérieure)
- Facilité d'accès (stationnement, bus...)
- Facilité pour vous orienter dans les locaux (signalétique intérieure)
- Facilité pour trouver les horaires
- Confort et éclairage des espaces d'accueil
- Propreté de l'espace
- Service mis à disposition (photomaton, copieur,...)



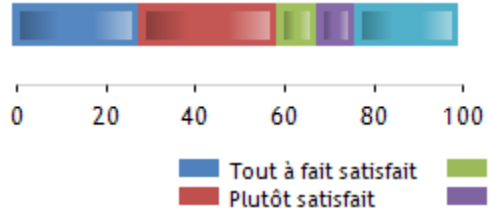
LA QUALITÉ DE NOTRE ACCUEIL

- La prise en compte de votre demande
- Les délais d'attente au guichet
- La courtoisie et l'amabilité de votre interlocuteur
- Langage compréhensible (langage simple écrit/oral)
- La confidentialité de l'entretien
- La réactivité de l'agent
- L'assistance aux personnes à mobilité réduite (personnes handicapées, âgées, enfants en bas âge)
- La prise en compte de vos autres difficultés (visuelles, auditives, de lecture, d'écriture, linguistiques,...)



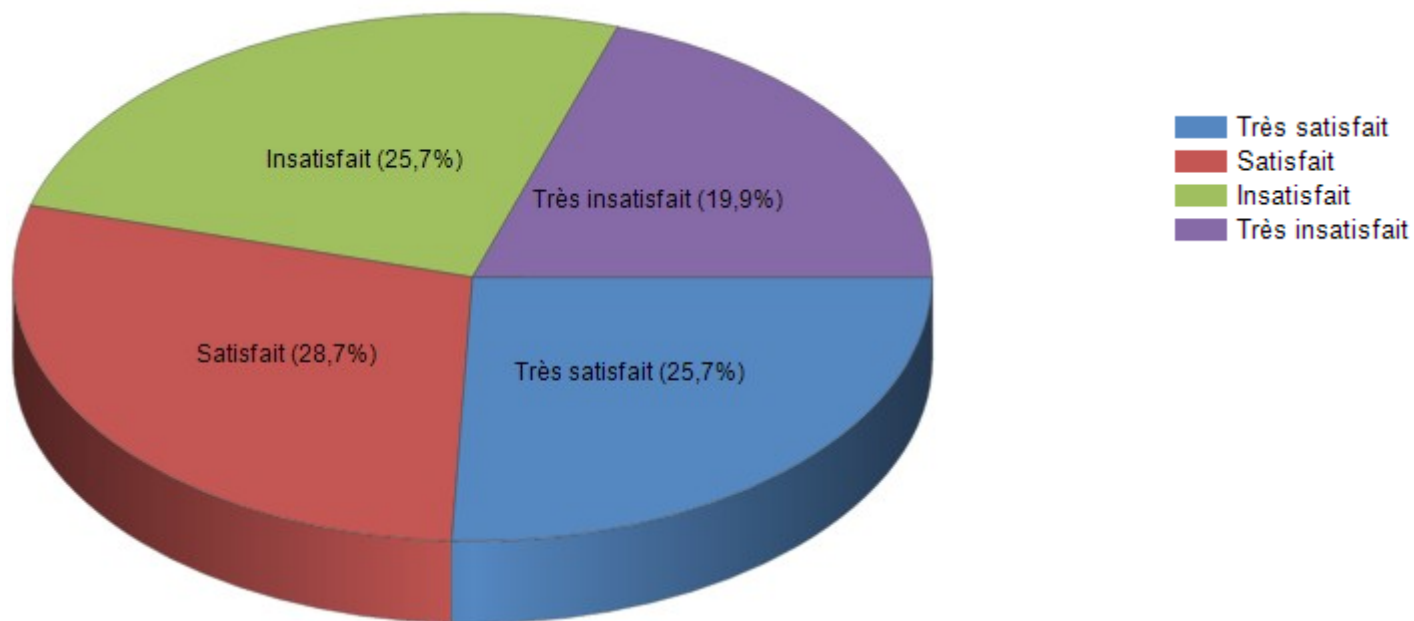
- Accessibilité pour les personnes à mobilité réduite ou handicapées (repérable, protique...)

COVID-19 La mise en place des mesures sanitaires



■ Tout à fait satisfait ■ Pas vraiment satisfait ■ Non concernée
■ Plutôt satisfait ■ pas du tout satisfait

VOTRE SATISFACTION, GLOBALEMENT VOUS-ÊTES :



54,4 % des usagers sont plutôt satisfaits

45,6 % des usagers sont plutôt insatisfaits

MERCI POUR VOTRE PARTICIPATION, NOUS RESTONS A VOTRE ECOUTE POUR PROGRESSER.