



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFECTURE DE LA MOSELLE

DEMARCHE QUALITE

MARIANNE

ENQUETE DE SATISFACTION 2014

Une enquête de satisfaction a été réalisée en partenariat avec deux élèves de troisième du collège Jean Burger de Moyeuve-Grande pendant la semaine du lundi 1^{er} au vendredi 5 décembre 2014

Un questionnaire a été soumis à 96 usagers et était disponible sur le site internet de la préfecture.

A l'issue du dépouillement, **112 questionnaires** ont été retenus.

Le questionnaire comporte 5 thèmes et 18 questions

Pour mieux vous connaître
Accueil téléphonique
Site internet
Accueil physique
Satisfaction générale

questions 1 à 3
questions 4 à 6
questions 7 à 9
questions 10 à 16
questions 17 à 18

Une question subsidiaire

Questionnaires recueillis	112
Questionnaires analysés	112
Taux de recevabilité de l'enquête	100%

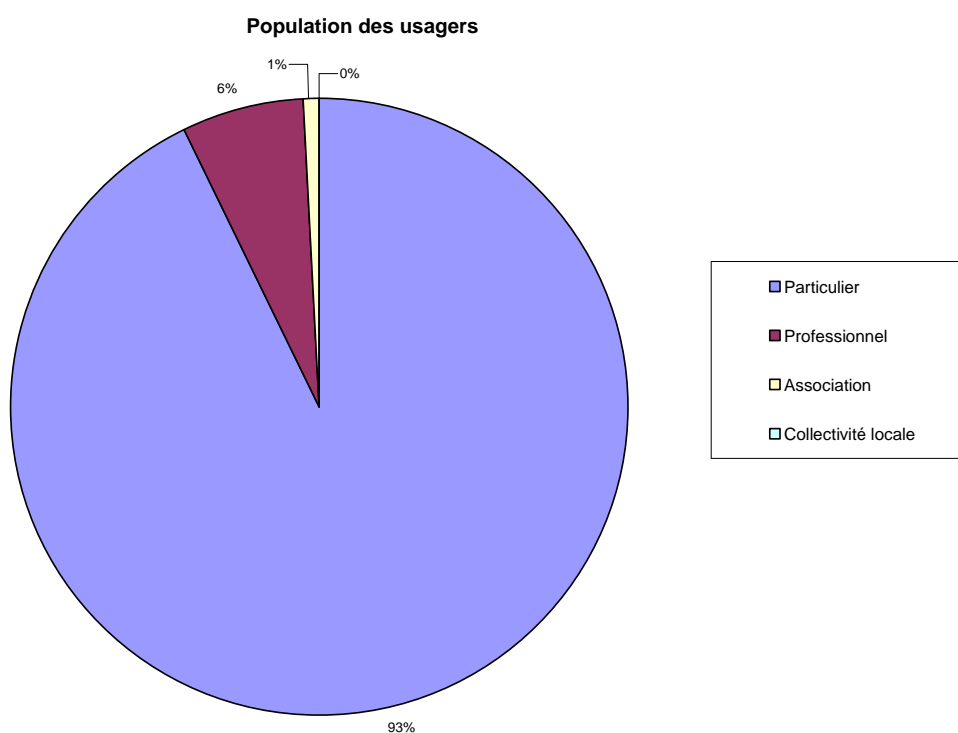
Echantillonnage	Nombre	%*
Accueil téléphonique	29	26 %
Site internet	56	50%
Accueil physique	112	100%

* par rapport au nombre total de questionnaires analysés

Mieux connaître nos usagers...

Vous êtes ?

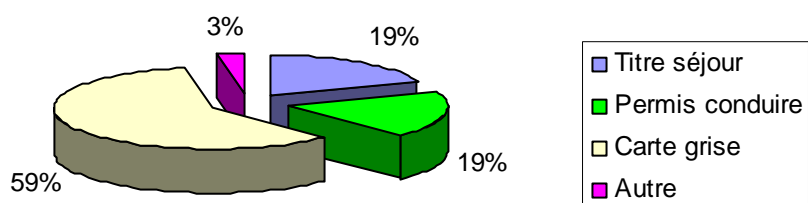
	Nombre	%
Un particulier	104	93%
Un professionnel	7	6%
Un représentant d'association	1	1%
Un élu / représentant d'une collectivité territoriale	0	0%
TOTAL	112	100%



Pour quelle raison êtes-vous venu(e) en préfecture ?

	Nombre	%
Titre de séjour	21	19%
Permis de conduire	21	19%
Carte grise	67	59%
Autre	3	3%
TOTAL	112	100%

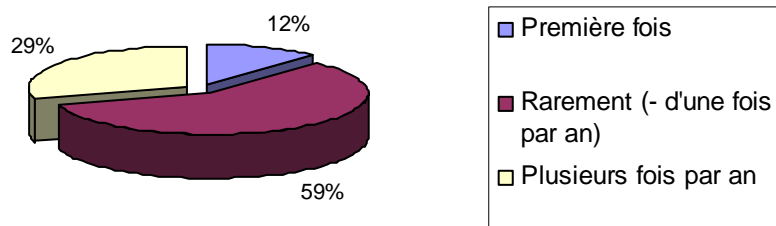
MOTIF DU DEPLACEMENT DES USAGERS



Quelle est votre fréquence de visite en préfecture de la Moselle ?



	Nombre	%
C'est la première fois	13	12%
Rarement (- d'une fois par an)	66	59%
Plusieurs fois par an	33	29%
TOTAL	112	100%

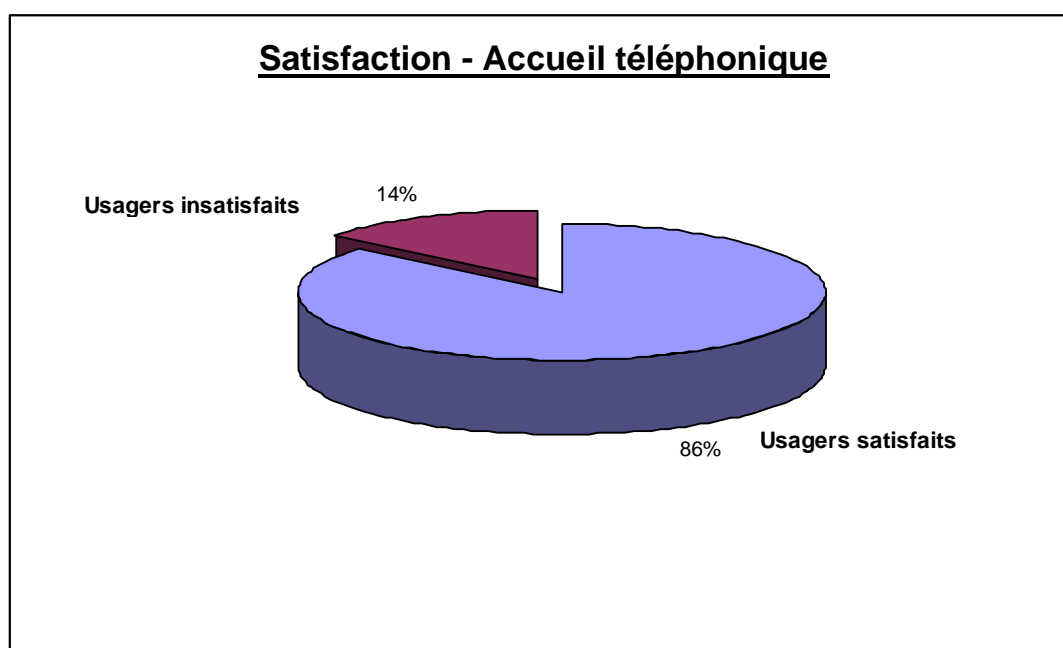
FREQUENCE DE VISITE EN PREFECTURE



Accueil téléphonique...



Echantillon retenu	29
--------------------	----

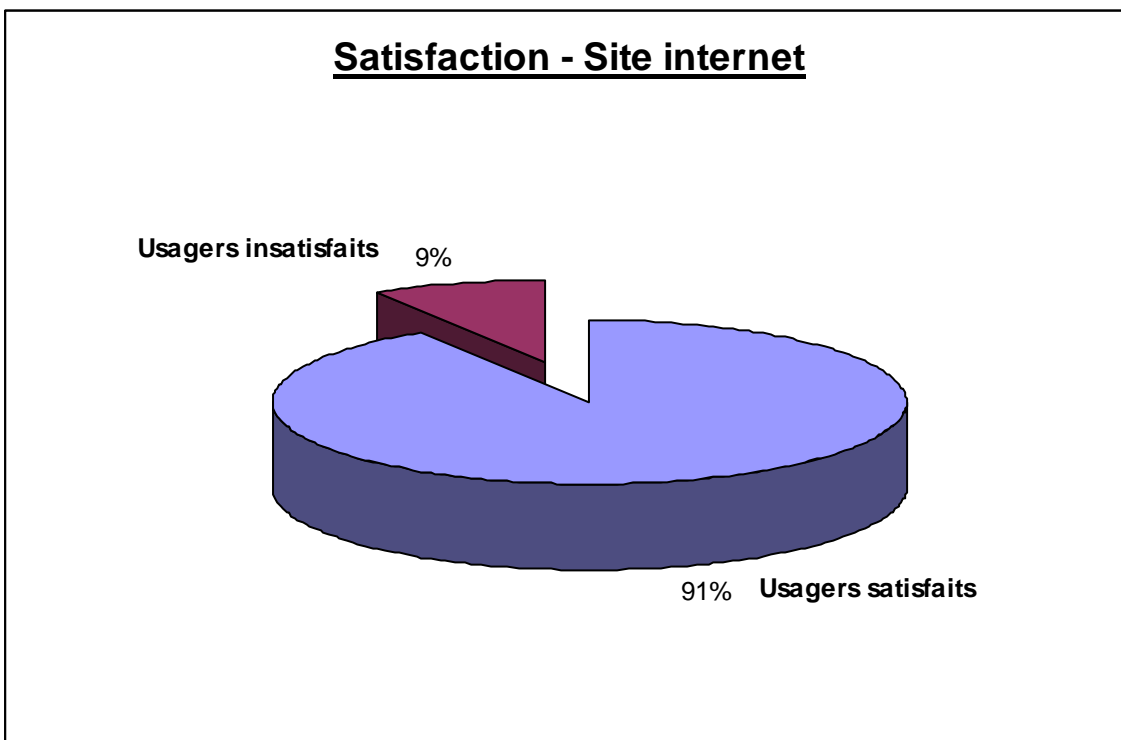
				
	Nbre	%	Nbre	%
Avez-vous facilement trouvé les coordonnées téléphoniques de la préfecture ?	27	93%	2	7%
Votre appel a-t-il été rapidement pris en compte (moins de 5 sonneries) ?	25	86%	4	14%
La personne qui a décroché s'est-elle présentée ?	22	76%	7	24%
A-t-elle été courtoise ?	28	97%	1	3%
Vous a-t-elle répondu dans des termes simples et compréhensibles ?	26	90%	3	10%
En cas de transfert, vous a-t-elle passé le bon service ?	26	90%	3	10%
NIVEAU DE SATISFACTION	25	86%	4	14%



Site internet...



Echantillon retenu	56
--------------------	----

				
	Nbre	%	Nbre	%
Avez-vous facilement trouvé l'adresse du site internet de la préfecture ?	51	91%	5	9%
La navigation sur notre site vous a-t-elle semblé facile ?	48	86%	8	14%
Avez-vous trouvé les informations que vous recherchez ?	47	84%	9	16%
NIVEAU DE SATISFACTION	51	91%	5	9%



Accueil physique...

Echantillon retenu	112
--------------------	-----

				
	Nbre	%	Nbre	%
ACCUEIL GENERAL				
77 personnes ont pris connaissance de nos conditions d'accès (adresse, horaires d'ouverture, périodes de fréquentation,...) avant de se déplacer dans nos locaux, soit 69% des usagers sondés				
Trouvez-vous les horaires d'ouverture de nos services satisfaisants ?	68	61%	44	39%
108 personnes ont été accueillies par les agents de l'accueil général, soit 96% des usagers sondés.				
L'hôtesse d'accueil était-elle présente et disponible ?	106	98%	2	2%
S'est-elle présentée ou sa fonction était-elle affichée ?	77	71%	31	29%
A-t-elle été courtoise ?	101	94%	7	6%
Vous a-t-elle orienté(e) vers le bon service ?	105	97%	3	3%
Vous a-t-elle informé(e) en des termes simples et compréhensibles ?	105	97%	3	3%
Les services sont-ils bien indiqués (panneaux, fléchage,...) ?	100	93%	12	7%
Les locaux sont-ils propres ?	107	99%	5	1%
Les équipements (fontaine à eau, photocopieur) sont-ils satisfaisants ?	102	95%	10	5%
ACCUEIL PERSONNALISE (au guichet des permis de conduire, cartes grises, étrangers,...)				
Avez-vous été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité ?	107	96%	5	4%
La personne qui vous a reçu(e) a-t-elle été courtoise ?	104	93%	8	7%
Vous a-t-elle informé(e) en des termes simples et compréhensibles ?	105	94%	7	6%
Si vous avez bénéficié de conseils personnalisés, êtes-vous satisfait(e) ?	87	78%	25	22%
Jugez-vous le temps d'attente satisfaisant ?	86	77%	26	23%
Jugez-vous l'accès à la préfecture adapté aux PMR ? (59 usagers sondés n'étaient pas concernés, soit 53%)	41	73%	12	27%
NIVEAU DE SATISFACTION	99	88%	13	12%