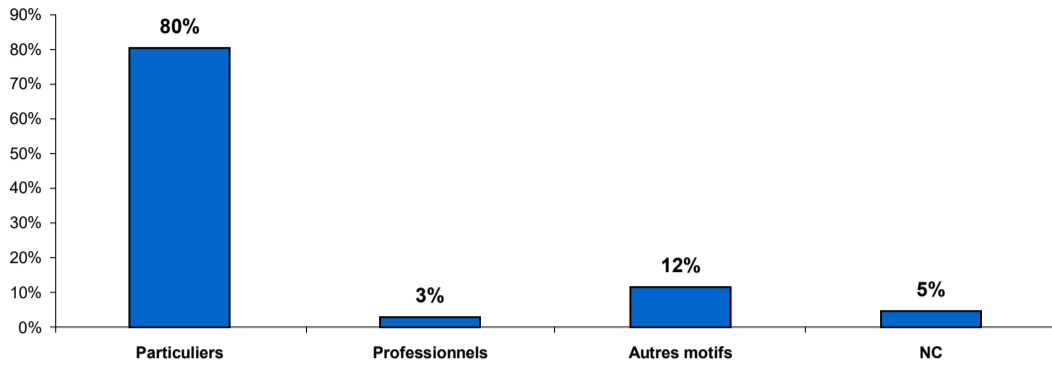


# Résultats de l'enquête de satisfaction 2019 auprès des usagers de la préfecture de la Moselle

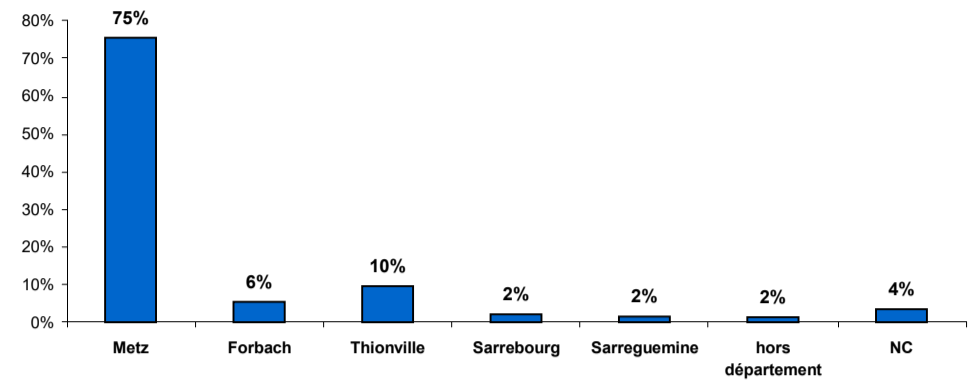
réalisée du 30 septembre au 25 novembre 2019 de 8h30 à 13h00 au sein du hall d'accueil de la préfecture

## Pour mieux vous connaître

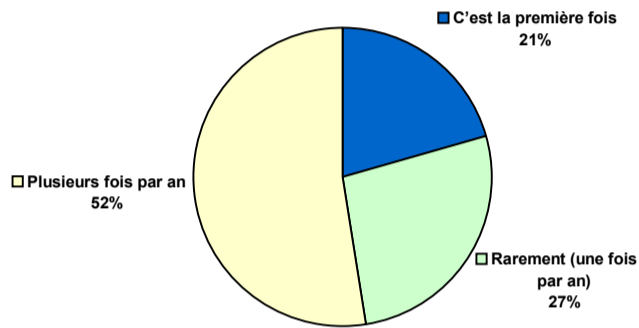
Qui êtes-vous ?



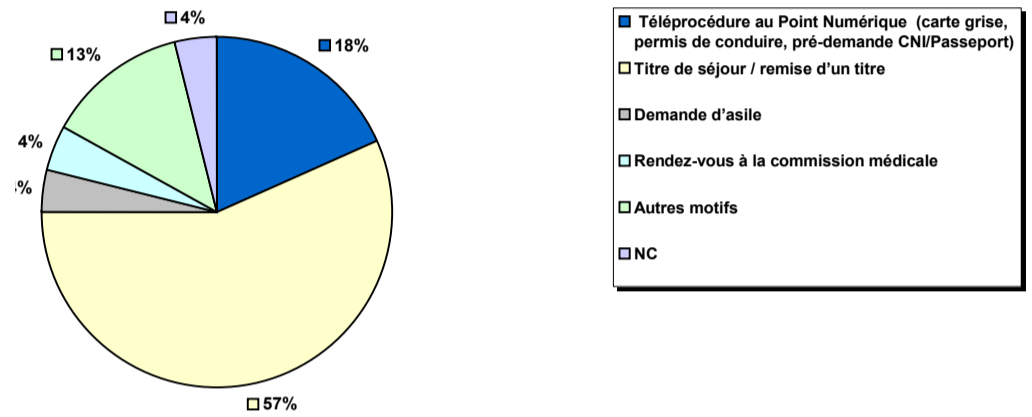
Dans quel arrondissement se trouve votre commune ?



Quelle est fréquence de vos démarches en préfecture ?

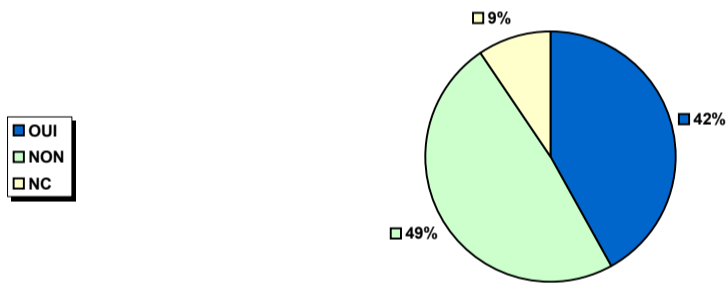


Pour quelle raison êtes-vous venu(e) à la préfecture de la Moselle ?

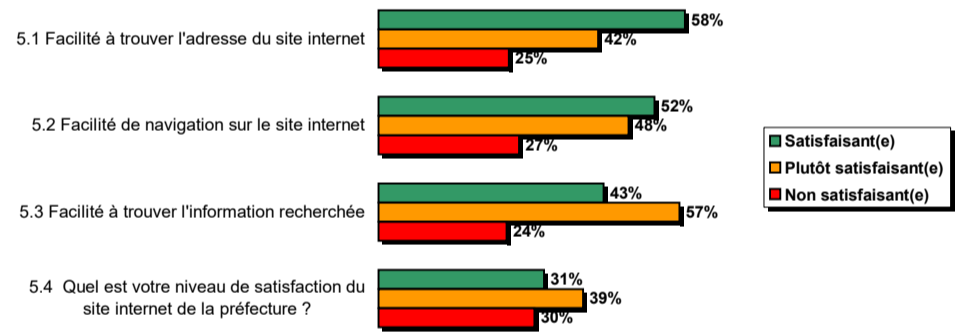


## Site internet : [www.moselle.gouv.fr](http://www.moselle.gouv.fr)

Avant de venir en préfecture, avez-vous pris des renseignements par internet ?

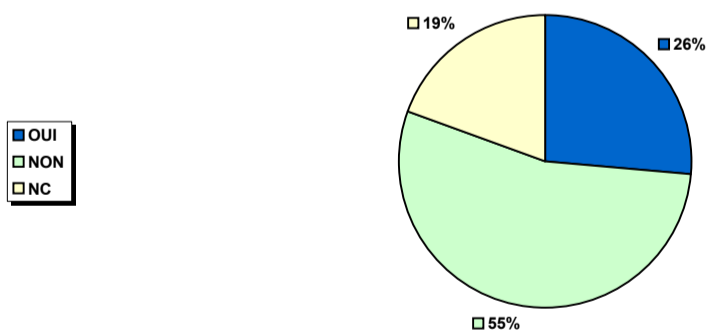


Taux de satisfaction du site internet  
Comment jugez-vous :

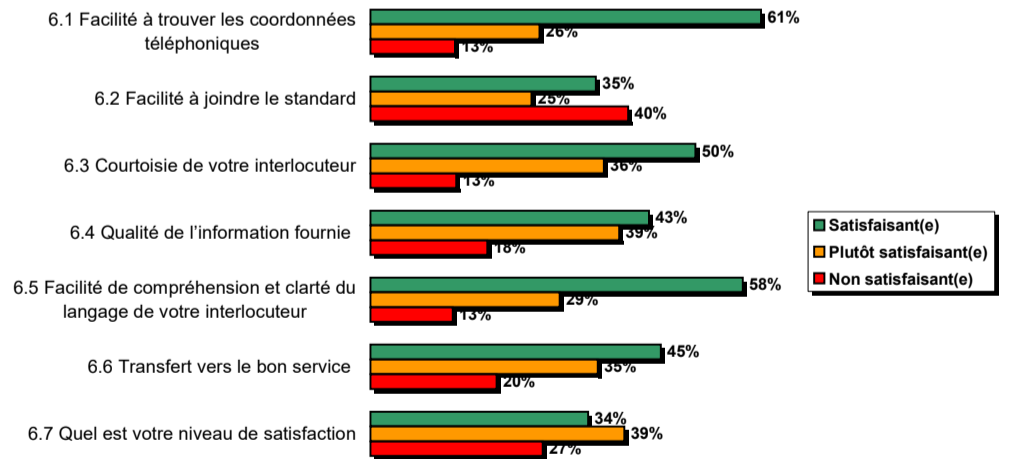


## Accueil téléphonique

Avant de venir en préfecture, avez-vous pris des renseignements par téléphone ?

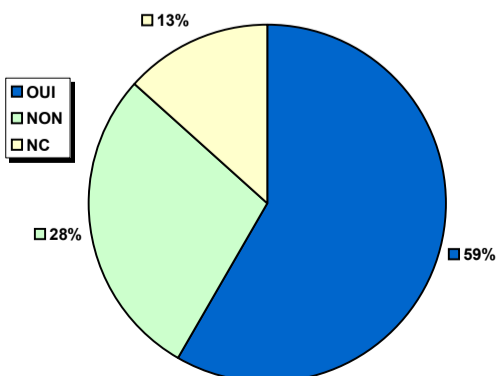


Taux de satisfaction de l'accueil téléphonique  
Comment évaluez-vous :

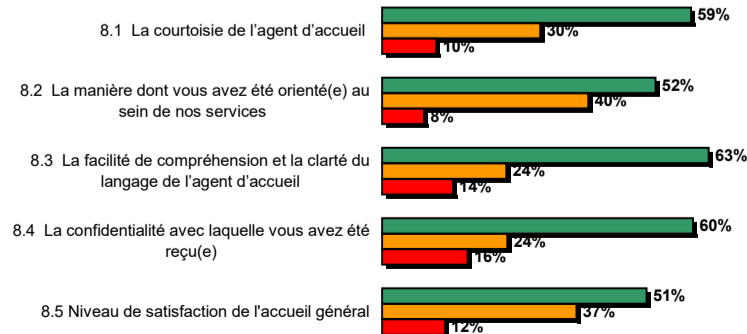


## Accueil dans nos locaux

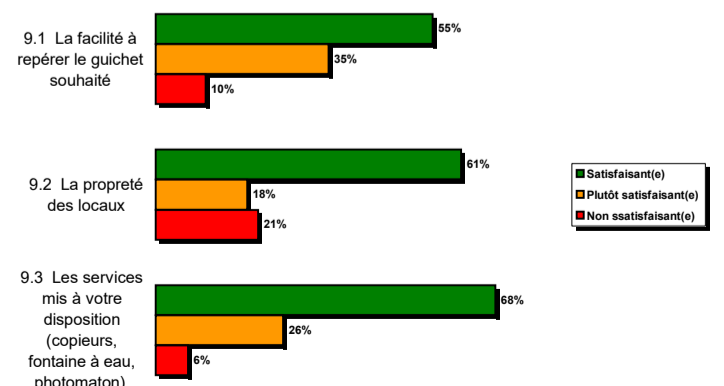
Les horaires d'ouverture de nos services sont-ils adaptés à vos besoins ?



Taux de satisfaction de l'accueil  
A votre arrivée à la préfecture comment évaluez-vous :



Taux de satisfaction des locaux, comment jugez-vous :



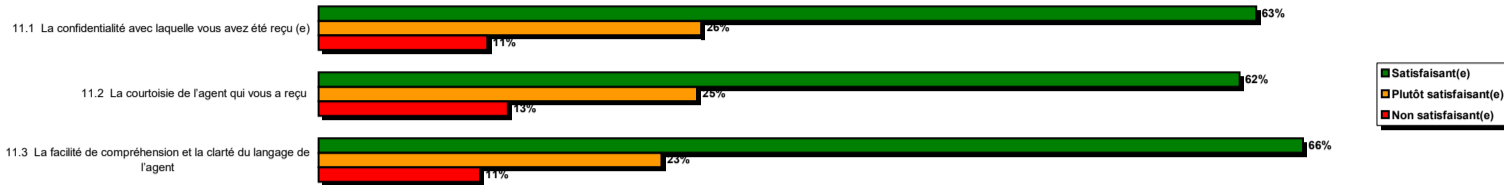
### Accueil sur rendez-vous : titre de séjour et commission médicale

Avez-vous rencontré des difficultés particulières dans cette prise de rendez-vous ?

Trouvez-vous le système de rendez-vous adapté à votre démarche ?



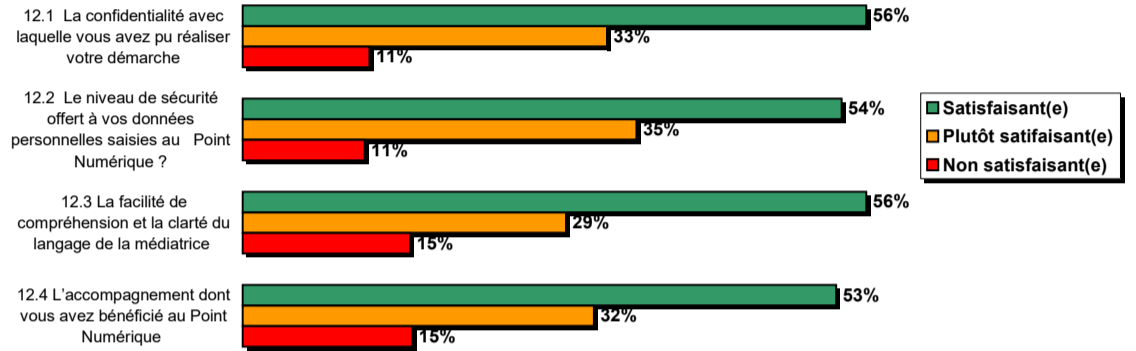
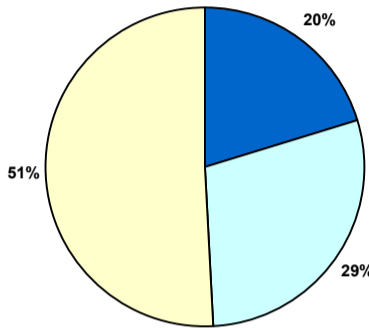
Taux de satisfaction de l'accueil du rendez-vous, comment évaluez-vous ?



### Accueil au Point Numérique : vos téléprocédures (carte grise, Permis de Conduire, pré-demande Carte Nationale d'Identité/Passeport)

A choisir, préféreriez-vous être accueilli(e) au Point Accueil Numérique :

Taux de satisfaction du Point d'Accueil Numérique - comment jugez-vous :



### Réseaux sociaux : page Facebook et compte Twitter

Avez-vous déjà utilisé(e) l'un des réseaux sociaux de la préfecture de la Moselle ?

Etes-vous abonné(e) à l'un des réseaux sociaux de la préfecture de la Moselle ?



Lequel utilisez-vous ?

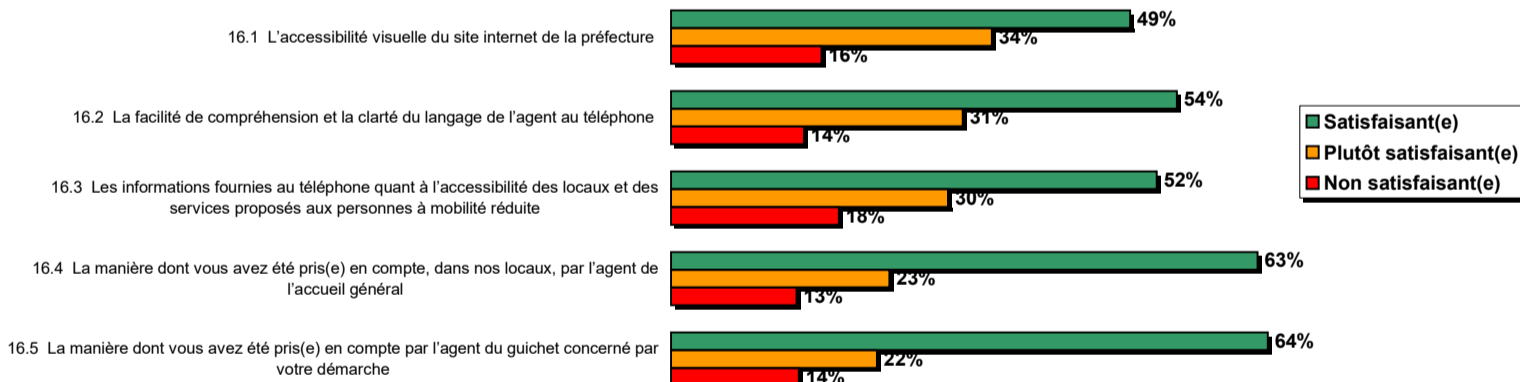


Taux de satisfaction de l'information fournie ?



### Personnes en situation de handicap

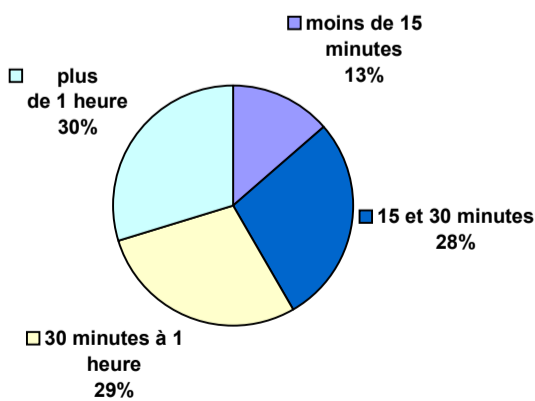
Vous avez effectué une recherche sur le site internet, contacté la préfecture ou été reçu(e) dans nos locaux, comment évaluez-vous ?



### Votre satisfaction générale

Pour votre démarche à la préfecture de la Moselle, votre temps attente a été de :

Quel est votre degré de satisfaction des conditions d'accueil et de votre visite dans nos locaux ?



Comment jugez-vous votre temps d'attente ?



Avons-nous répondu à votre attente ?

