



**PRÉFET  
DU TARN**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Date : \_\_\_\_\_  
Site :  Préfecture  
 PAN  
 Accueil des étrangers

## Enquête de satisfaction sur les modalités d'accueil en préfecture

Votre préfecture est engagée dans une démarche qualité. Pour nous améliorer, nous souhaitons connaître votre avis sur la qualité de l'accueil qui vous a été réservé.  
Merci de nous accorder 2 minutes pour répondre à ce questionnaire entièrement anonyme. Les résultats feront l'objet d'une analyse et seront publiés sur notre site internet.

**1. Qui êtes-vous ?**

Un particulier     Autre

Si autre, merci de préciser si vous êtes un professionnel, un élu, une association,...

**2. Êtes-vous en situation de handicap ?**

oui     non

**Si oui, quel est votre niveau de satisfaction sur la prise en compte de votre situation ?**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant

En cas d'insatisfaction, merci de préciser le motif de votre insatisfaction :

**3. Pour quel motif vous êtes-vous déplacé sur site ?**

- Une démarche relative au séjour étranger
- Une démarche au point numérique
- Autre. Merci de préciser :

**4. Avant de vous déplacer, avez-vous recherché des informations pour préparer votre visite (horaires d'ouverture, documents à apporter, réception de l'utilisateur uniquement sur rendez-vous...) ?**

Oui     Non

**4.1 Si oui, où avez-vous recherché l'information ?**

- Sur le site internet de la préfecture
- En appelant le standard de la préfecture
- En consultant les panneaux d'affichage à l'entrée du site
- Autre. Merci de préciser le moyen par lequel vous avez recherché des informations :

**4.2 Quel est votre niveau de satisfaction sur les informations que vous avez recherchées avant de vous déplacer ?**

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Commentaire
Sur la facilité pour trouver les informations				
Sur les informations trouvées				
Sur la clarté des informations				

**5. Quel est votre niveau de satisfaction sur les délais d'obtention d'un rendez-vous ?**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant

**6. Quel est votre niveau de satisfaction sur les services rendus par les agents d'accueil ?**

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Commentaire
La courtoisie				
La disponibilité				
La clarté des informations communiquées				

**7. Quel est votre niveau de satisfaction sur l'orientation donnée par les agents d'accueil/indiquée par la signalétique ?**

- Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant

En cas d'insatisfaction, merci de préciser le motif de votre insatisfaction :

**8. Quel est votre niveau de satisfaction concernant le confort des espaces d'accueil et d'attente ?**

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Commentaire
Le confort des espaces (sièges, propreté, rangement)				
Les services mis à disposition (à titre d'ex : photocopieur, distributeur de boissons...)				
Le respect de la confidentialité				

**9. Globalement, quel est votre niveau de satisfaction sur l'accueil qui vous a été réservé ?**

- Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant

**11. Si vous aviez rendez-vous au point d'accueil numérique, pour quelle raison êtes-vous venu ?**

- Obtenir des renseignements.
- Être accompagné dans des téléprocédures.
- Vous n'avez pas accès à internet ou aux équipements nécessaires.
- Vous avez des difficultés avec les démarches administratives.
- Vous êtes bloqué dans la réalisation de votre démarche après avoir essayé de la réaliser seul
- Vous avez des difficultés à utiliser internet.

**12. Si vous aviez rendez-vous au point d'accueil numérique, quel est votre niveau de satisfaction sur l'accompagnement qui vous a été proposé ?**

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Commentaire
La courtoisie				
Le temps d'attente				
La clarté des conseils apportés				
Le temps consacré à votre demande				

Vous souhaitez nous faire part d'une observation, d'une suggestion, d'une recommandation ? Exprimez-vous !

**MERCI !**