

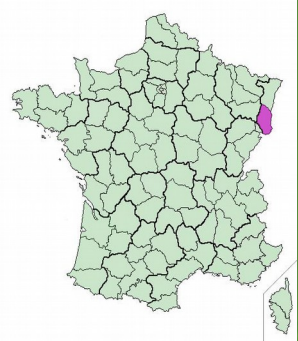


Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREFET DU HAUT-RHIN

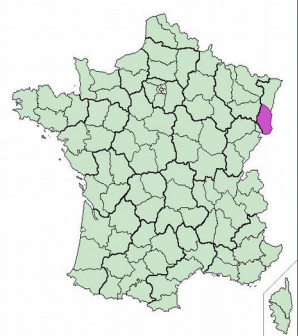
D
D
C
S
P
P

Enquête satisfaction des usagers 2017



Contexte - méthodologie

- 1ère enquête globale conduite par la DDCSPP
- En application du référentiel d'accueil Marianne
- Enquête par internet en janvier 2018 auprès de 2680 usagers
- 187 réponses utilisables (7%)
- Diffusion des résultats sur internet et envoi individuel aux usagers qui l'ont demandé

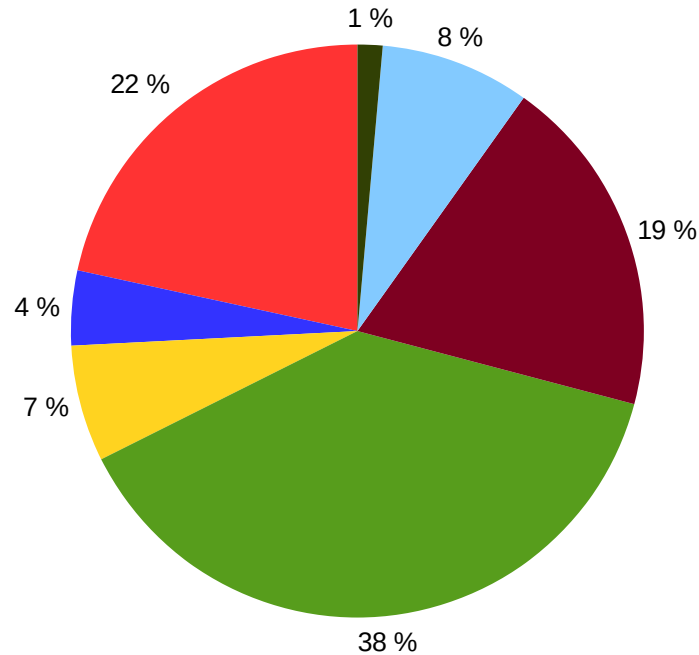




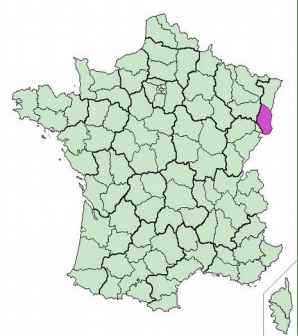
PREFET DU HAUT-RHIN

**D
D
C
S
P
P**

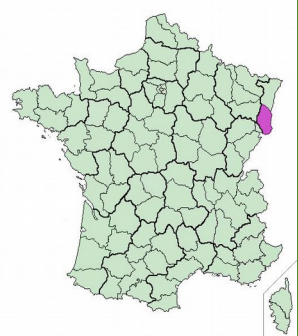
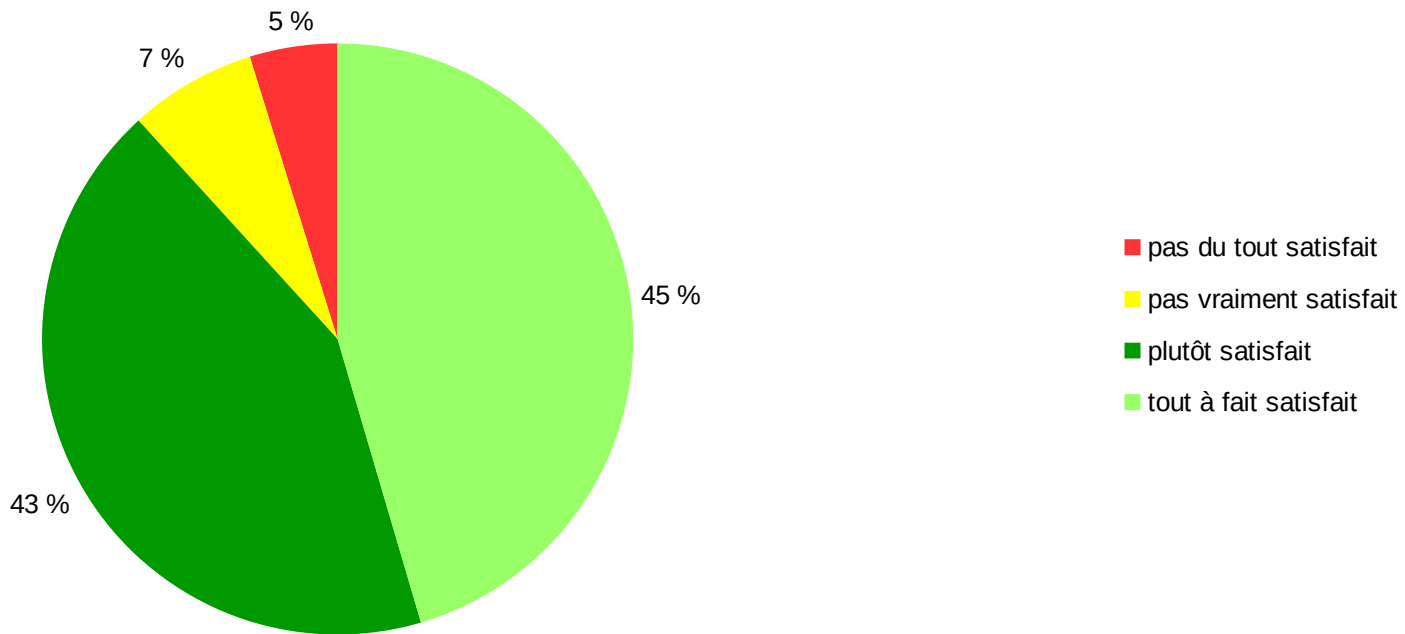
Q1. Au cours de l'année 2017, dans quels domaines avez-vous eu recours aux services de la DDCSPP 68 ?



- concurrence, consommation et répression des fraudes
- droits des femmes
- inclusion sociale, solidarités, logement
- jeunesse, sport, vie associative, égalité
- santé, protection animales, environnement
- sécurité sanitaire des aliments
- ressources humaines, comissions médicales

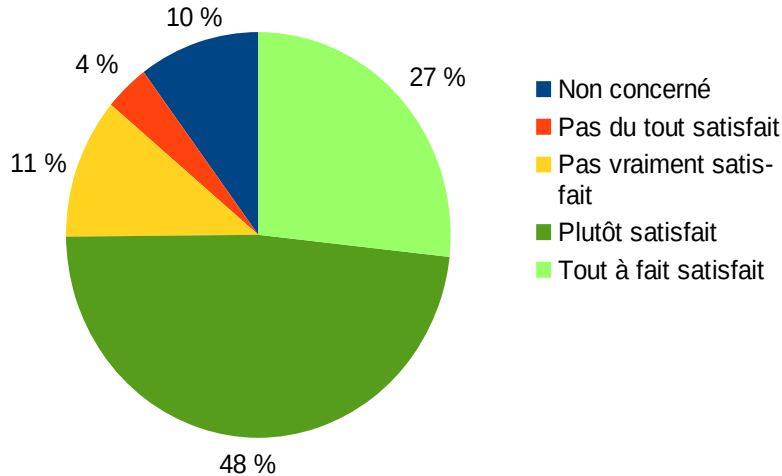


Q3. Concernant le service qui vous a été fourni lors de vos contacts avec la DDCSPP, globalement vous diriez que vous en êtes ?

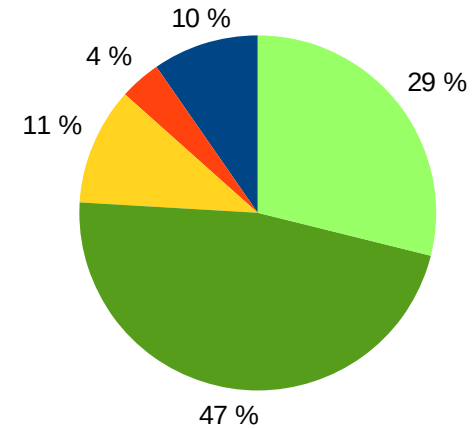


Q4. A propos de votre recherche d'informations en amont, quel est votre niveau de satisfaction concernant ?

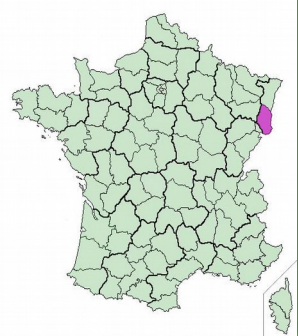
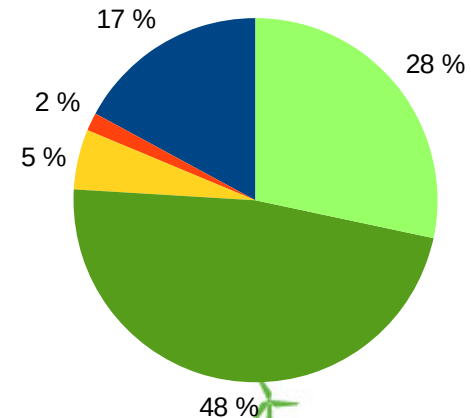
La facilité à trouver l'information relative à votre situation



La facilité à identifier les services à contacter

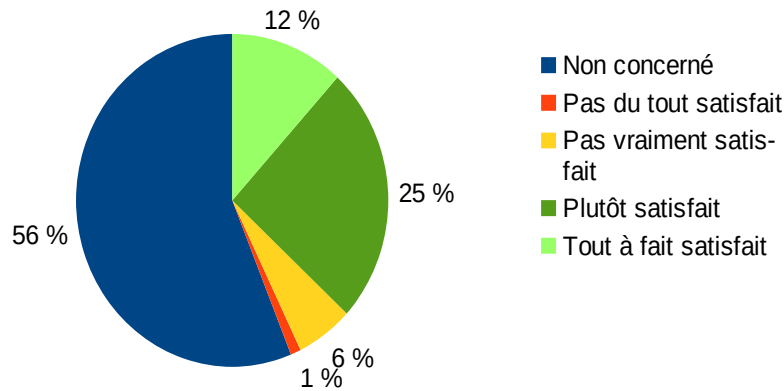


L'exactitude des justificatifs à produire

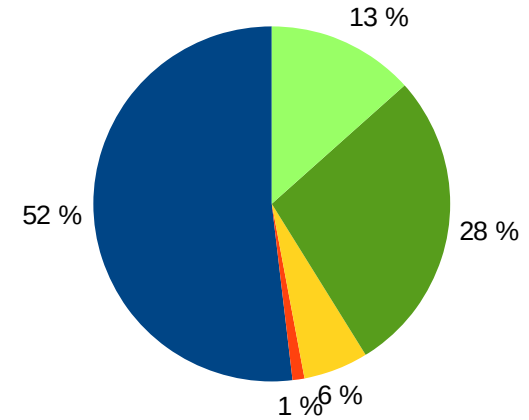


Q5. A propos de l'accueil que vous avez reçu, quel est votre niveau de satisfaction concernant... ?

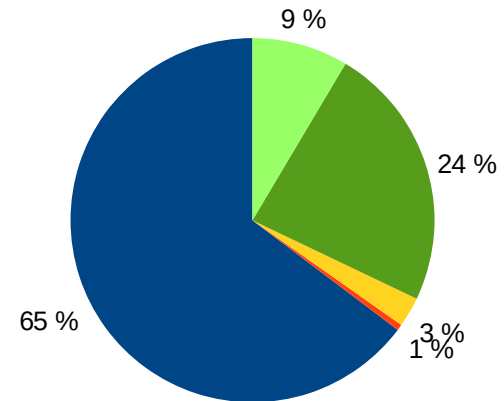
La facilité d'accès à nos locaux



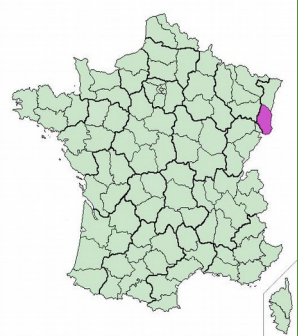
Les horaires d'ouverture



Le confort des espaces d'attente

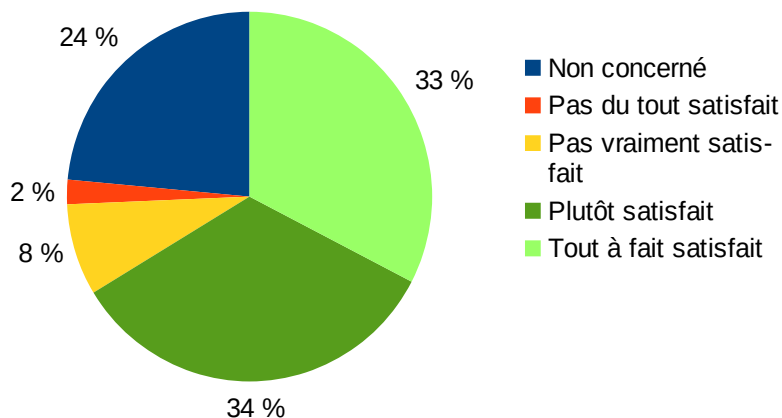


- Non concerné
- Pas du tout satisfait
- Pas vraiment satisfait
- Plutôt satisfait
- Tout à fait satisfait

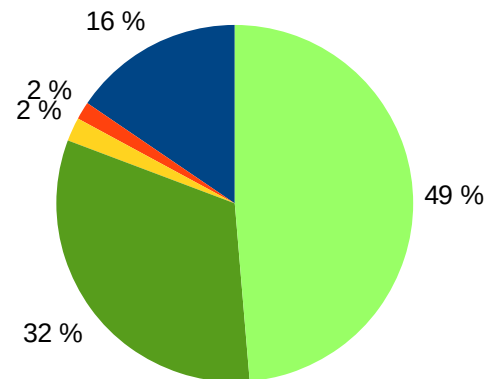


Q5. A propos de l'accueil que vous avez reçu, quel est votre niveau de satisfaction concernant... ?

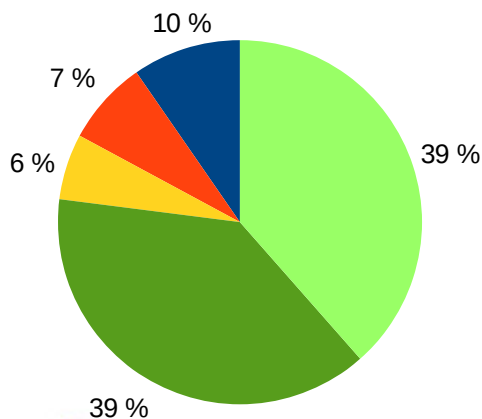
La facilité à entrer en contact avec votre interlocuteur



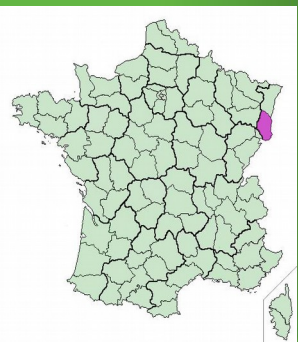
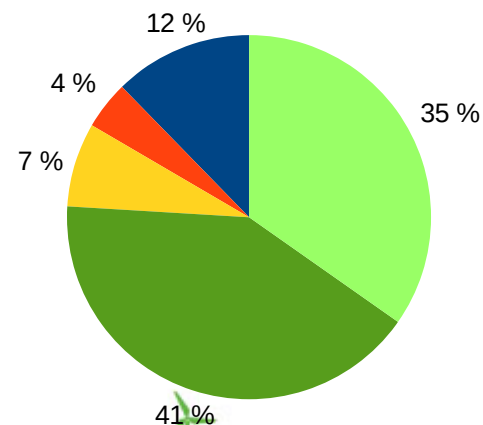
La courtoisie de votre interlocuteur



Le résultat du traitement de votre demande



Le délai de traitement de votre demande



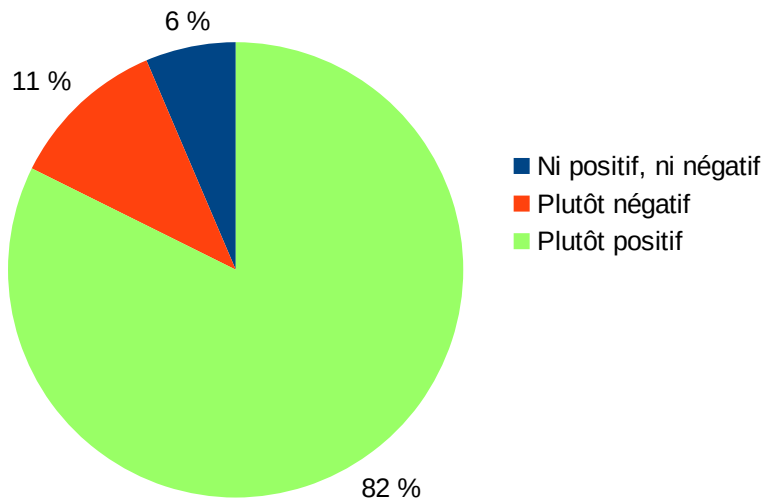


PREFET DU HAUT-RHIN

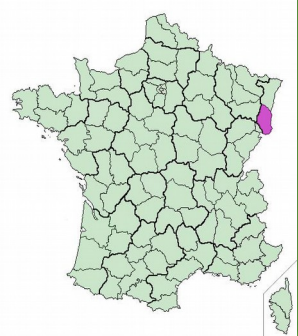
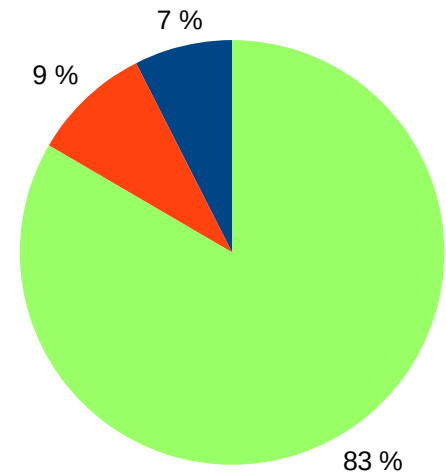
D
D
C
S
P
P

Q7. Suite à vos démarches dans nos services, quelle image en avez-vous concernant... ?

Notre efficacité



La confiance que vous inspire notre organisme





Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREFET DU HAUT-RHIN

D
D
C
S
P
P

Merci
pour votre
participation

