



PREFECTURE DU TERRITOIRE DE BELFORT

Communiqué de presse

Belfort, le 23 avril 2009

Enquête de satisfaction 2009 pour l'accueil du public à la préfecture

La Préfecture du Territoire de Belfort s'est engagée depuis 2007 dans une démarche pilote de certification « qualité » de ses services : la démarche « Qualipref ». C'est une approche en terme d'amélioration de la qualité des services rendus au public, orientée principalement autour de deux axes : l'accueil du public, sous toutes ses formes, et la communication de crise.

Cette certification comprend une série d'engagements pour lesquels la Préfecture s'est organisée afin de garantir le haut niveau de qualité de ses procédures qui font l'objet de contrôles périodiques. L'objectif est d'améliorer et de maintenir une qualité constante des prestations en plaçant l'accueil de nos clients au cœur des métiers.

Dans le cadre de ces engagements, une troisième enquête de satisfaction a été menée, du 23 mars au 3 avril 2009, auprès du public accueilli en Préfecture. 334 personnes ont répondu au questionnaire.

De manière générale, l'accueil et le service à la Préfecture sont jugés satisfaisants par plus de 96% des personnes interrogées.

En passant de 93% à 96%, ce taux de satisfaction enregistre une progression de 3 points par rapport à l'enquête réalisée en février 2008.

Ce taux de satisfaction est également largement supérieur au taux de 75% fixé par le référentiel Qualipref.

Parmi les personnes qui ont répondu au questionnaire, 91% ont estimé avoir été reçues avec courtoisie et 92% ont jugés satisfaisantes ou très satisfaisantes l'accueil et l'information téléphonique.

Par ailleurs, 86% des personnes interrogées ont déclaré avoir été informées dans des termes simples et compréhensibles.

Les bons résultats de cette enquête réalisée après l'obtention, en décembre 2007, du label Qualipref montrent que les agents de la Préfecture restent mobilisés pour offrir au public des prestations de qualité, dans le cadre d'une « approche client ». Au delà de l'aboutissement d'un important travail, cette certification constitue un réel facteur de motivation des agents, dans l'optique d'une amélioration constante du service rendu.

Contacts presse :

Alexandre STOJANOV, Préfecture

03.84.57.16.67

Valérie LIEURÉ, Préfecture
03.84.57.16.75

Place de la République - 90020 BELFORT - Tél. 03 84 57 00 07 - Fax 03 84 21 32 62
www.territoire-belfort.gouv.fr