

Enquête de satisfaction



Dans le cadre de l'engagement de transparence des services publics, nous sommes soucieux de la qualité de service rendu dans nos établissements et nous vous remercions par avance pour vos réponses à cette enquête de satisfaction qui a pour but de mesurer la perception par les visiteurs de prison de leur niveau de satisfaction.

Ce questionnaire fera l'objet d'une lecture automatique par scanner; pour assurer la bonne prise en compte de vos réponses, il est impératif de ne cocher qu'une seule case. Merci d'utiliser des stylos de couleurs foncées : bleue ou noire (pas de crayon de papier).

Satisfaction générale

Globalement, quelle note attribueriez-vous à la qualité de service rendu par l'établissement ?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9

I. Votre avis sur la qualité de l'accueil

	Pas du tout satisfaisant	Peu satisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant
I.1-Globalement, comment trouvez-vous l'accueil qui vous est réservé ?	☐	☐	☐	☐
I.2-Du point de vue de l'amabilité et de la courtoisie, comment évaluez-vous la qualité de l'accueil ?	☐	☐	☐	☐
I.3- Comment jugez-vous votre prise en charge à votre arrivée au parloir ?	☐	☐	☐	☐
I.4- Le temps d'attente entre votre arrivée et le moment du rendez-vous parloir était-il satisfaisant ?	☐	☐	☐	☐

Si vous deviez noter la qualité de l'accueil dans sa globalité, quelle note attribueriez-vous entre 1 et 9 ? (1 mauvais - 9 très bon)

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9

II. Votre avis sur les conditions d'accueil (lieu- sécurité...)

	Pas du tout satisfaisant	Peu satisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant
II.1- Êtes-vous satisfait de la qualité du lieu du parloir ?	☐	☐	☐	☐
II.2- Êtes-vous satisfait de la qualité du lieu d'attente pour le parloir ?	☐	☐	☐	☐
II.3- La durée du rendez-vous est -elle satisfaisante ?	☐	☐	☐	☐
II.4- Comment jugez-vous le niveau des règles de sécurité ?	☐	☐	☐	☐
II.5- Les conditions d'hygiène sont-elles satisfaisantes ?	☐	☐	☐	☐
II.6- Êtes-vous satisfait des conditions de confidentialité quant à la sonorisation du lieu du parloir ?	☐	☐	☐	☐
II.7- Estimez-vous que le parking et l'accès aux bâtiments sont adaptés ?	☐	☐	☐	☐
II.8- Pour les personnes en situation de handicap, estimez-vous que les accès aux bâtiments et aux parloirs sont adaptés ?	☐	☐	☐	☐

Si vous deviez noter les conditions d'accueil dans leur globalité, quelle note attribueriez-vous entre 1 et 9 ? (1 mauvais - 9 très bon)

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9



III. Votre avis sur l'accessibilité de l'information

	Pas du tout satisfaisant	Peu satisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant
III.1- Comment jugez-vous l'accessibilité de l'information quant à la prise de rendez-vous au parloir ?	☐	☐	☐	☐
III.2- La documentation mise à disposition à l'accueil du parloir est-elle satisfaisante ?	☐	☐	☐	☐

Si vous deviez l'accessibilité à l'information dans sa globalité , quelle note attribueriez-vous entre 1 et 9 ? (1 mauvais - 9 très bon)

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9

IV. Votre avis sur la prise de rendez vous parloir

	Pas du tout satisfaisant	Peu satisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant
IV.1 Comment noteriez-vous l'obtention du permis de visite ?	☐	☐	☐	☐
IV.2- Comment jugez-vous votre prise de rendez-vous ?	☐	☐	☐	☐
IV.3- Comment noteriez-vous le délai entre la prise de rendez vous et le jour du rendez-vous ?	☐	☐	☐	☐
IV.4- Êtes-vous satisfait des différents moyens de prise de rendez-vous possible ? (téléphone / borne / internet)	☐	☐	☐	☐

IV.5 - Quel a été votre moyen de prise de rendez-vous ?

☐ Téléphone ☐ Borne ☐ Internet

IV.6 Quel a été le délai d'obtention d'un rendez-vous parloir ?

☐ Entre 1 et 7 jours ☐ Entre 15 et 22 jours ☐ Plus de 30 jours
☐ Entre 8 et 14 jours ☐ Entre 23 et 30 jours

IV.7 Votre avis sur la réservation des parloirs

	Très difficile	Difficile	Modéré	Facile	Très facile
Quel niveau d'effort avez-vous dû déployer lors de la réservation des parloirs ?	☐	☐	☐	☐	☐

Si vous deviez noter la prise de rendez-vous dans sa globalité , quelle note attribueriez-vous entre 1 et 9 ? (1 mauvais - 9 très bon)

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9

