



Résultats 2020 :

Enquête de satisfaction effectuée du 7 novembre 2019 au 19 novembre 2020

	Réponses	
	OUI	NON
1 - Avez-vous trouvé le tribunal facilement ?	95,00%	5,00%
2 – Aviez-vous une convocation ?	80,00%	20,00%
3 – Le passage au portique de sécurité s'est-il bien passé ?	96,00%	4,00%
4 - Avez-vous téléphoné avant de venir ? (si « non », passer à la question 6)	6,00%	94,00%
5 – Êtes-vous satisfait de l'accueil téléphonique ?	75%	25%
6 – Vous êtes-vous présenté à l'accueil ? (si « non », passer à la question 12)	68%	32,00%
7 – Êtes-vous satisfait de votre accueil ?	98,53%	1,47%
8 – Avez-vous été renseigné correctement ?	97,06%	2,94%
9 – Avez-vous été orienté vers un service ? (si « non », passer à la question 12)	20,00%	80,00%
10 - Êtes-vous satisfait de votre accueil dans le service ?	95%	5%
11 – Avez-vous été renseigné correctement dans le service ?	95%	5%
12- Étiez-vous convoqué en audience ? (si « non », passer à la question 15)	71,00%	29,00%
13 – Les conditions d'attente sont-elles satisfaisantes ?	57%	43%
14 – Les indications de votre convocation étaient-elles claires ?	80,28%	19,72%
15 – La signalétique du tribunal vous semble t-elle satisfaisante ?	71,00%	29,00%
16 – Les horaires d'ouvertures (08h-17h) vous semblent-ils satisfaisants ?	94,00%	6%
17 – L'accompagnement des personnes en difficultés (France victime 54, consultations gratuites d'avocats) vous semble t-il satisfaisant ? (NC : 39%)	53,00%	8,00%
18 – Avez-vous écrit ou envoyé un mail au tribunal ? (si « non », passer à la question 20)	16,00%	84,00%
19 – Avez-vous eu une réponse dans un délai satisfaisant ?	68,75%	31,25%
20 – Globalement, votre accueil a-t-il été satisfaisant ?	94,00%	6,00%*

Refus : 19%

* 83% des personnes ayant répondu « non » ne se sont pas présentés au service de l'accueil