



A votre écoute pour progresser

Cette enquête de satisfaction s'est déroulée du 01 Aout au 31 octobre 2021

155 usagers consultés (Cible +75 % de satisfaits)

un particulier **106** un professionnel **1** retraité **38** non précisé **10**

1. L'accueil téléphonique :	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Total favorable	% avis favorables	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Total défavorable	% avis défavorables	Sans Avis
1.1 Vous avez pu nous joindre rapidement par téléphone (111)	68	41	109	98,20%	2	0	2	1,80 %	46
1.2 La personne que vous avez eue au téléphone s'est présentée (109)	88	21	109	100%	0	0	0	0,00%	44
1.3 Vous avez été accueilli(e) de façon courtoise (111)	93	17	110	99,10%	1	0	0	0,90 %	44
1.4 Votre demande a bien été comprise (111)	90	20	110	99,10%	1	0	1	0,90 %	44
1.5 Vous avez été bien informé(e) (111)	90	21	111	100%	0	0	0	0,00 %	44

2. Sur le site Internet et les réseaux sociaux de la Préfecture et sur le site ANTS estimez vous que l'information:	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Total favorable	% avis favorables	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Total défavorable	% avis défavorables	Sans Avis
2.1 est facile d'accès (133)	31	60	91	68,42 %	38	4	42	31,58 %	22
2.2 adaptée à vos besoins(ex: démarches à distance) (132)	30	60	90	68,18 %	38	4	42	31,82 %	23

Votre satisfaction sur la qualité de l'accueil physique à la Préfecture

3. L'accueil physique	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Total favorable	% avis favorables	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Total défavorable	% avis défavorables	Sans Avis
Nos horaires d'ouverture vous donnent satisfaction (153)	80	71	151	98,69 %	2	0	2	1,31 %	2
L'accueil des personnes à mobilité réduite est organisé (146)	117	29	146	100%	0	0	0	0,00%	9

3.1. En entrant vous avez facilement identifié le point accueil général ou le service que vous veniez voir (155)	123	31	154	99,35%	1	0	1	0,65%	0
3.2. Les locaux sont propres et bien équipés (155)	74	66	140	90,32 %	15	0	15	9,68 %	0
3.3. Vous avez été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité (151)	124	27	151	100%	0	0	0	0,00%	4
3.4. La personne qui vous a reçu(e) s'est présentée (ou son nom était indiqué sur un chevalet ou à l'entrée de son bureau) (154)	120	29	149	96,75 %	5	0	5	3,25 %	1
3.5. Vous avez été accueilli(e) de façon courtoise (155)	128	26	154	99,35 %	1	0	1	0,65 %	0
3.6 Votre demande a été écoutée avec attention (155)	128	27	155	100 %	0	0	0	0,00%	0
3.7. Vous avez obtenu des conseils personnalisés (155)	128	25	153	98,71 %	2	0	2	1,29 %	0
3.8. Vous avez été informé(e) dans des termes simples et compréhensibles (155)	123	31	154	99,31 %	1	0	0	0,65 %	0
3.9. Vous avez été bien orienté(e) vers le service correspondant à votre demande (154)	120	34	154	100%	0	0	0	0,00%	1

Votre satisfaction sur la qualité de l'accueil aux points numériques de la Préfecture

4.L'Accueil aux points numériques de la préfecture :	OUI	% OUI	NON	% NON	PAS DE REPONSE
4.1 Avant de venir aviez vous essayé de réaliser la procédure depuis chez vous avec votre ordinateur ?(154)	46	29,87 %	108	70,13 %	1
4.2 Est ce votre première visite ?(154)	91	59,09 %	63	40,91 %	1
4.3 Vous venez pour la réalisation d'une carte grise ?(153)	66	43,14 %	87	56,86 %	2
4.4 Vous venez pour la réalisation d'un permis de conduire?(153)	72	47,02 %	81	52,98 %	2

5.Le résultat de votre démarche aux points numériques de la préfecture :	OK démarche réalisée ou en bonne voie	% avis OK	Échec	% avis Echec	Manque pièces	% manque pièces	Pas de réponse
5.1 Suite à votre venue au point numérique résultat a été :	129	83,77 %	12	7,79 %	13	8,44 %	1

6.Les différentes causes de l'Échec de la démarche :	Cas complexe	% Cas complexe	Application ANTS Non Disponible	% Application non dispo	Problème Réseau	% Problème réseau
5.1 Suite à votre venue au point numérique résultat a été :	1	8,33 %	10	83,33 %	1	8,33 %

5. Avez-vous des suggestions pour améliorer l'accueil dans nos services ? Et sur votre satisfaction sur la qualité de l'accueil aux points numériques de la Préfecture