

Résultats de l'enquête de satisfaction

(Réalisée les 31 mars, 1^{er} - 2 et 3 avril 2015 sur un ensemble de 233 usagers)

Enquête réalisée auprès de 233 usagers de la préfecture essentiellement des particuliers (94%), le reste se répartissant comme suit : professionnels 4 %, représentants des associations et autres : 1 %.

Sur les questionnaires exploitables :

- 52 % concernaient le SIV,
- 31 % les permis de conduire
- 14 % le séjour des étrangers
- 3 % autres

La synthèse des résultats : 32% des usagers sont très satisfaits et 59% satisfaits de l'accueil et du service qu'ils ont reçus à la préfecture. 6% des usagers se sont déclarés peu satisfaits et 3% pas du tout satisfaits.

Accès à l'information TELEPHONIQUE (45 personnes)

N°	Critères	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne se prononce pas
4	Vous avez facilement trouvé nos coordonnées téléphoniques concernant les titres (CG, PC, CNI, passeports, service étrangers).	60%	20%	2%	16%	2%

N°	Critères	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne se prononce pas
5	Vous avez pu nous joindre facilement par téléphone aux numéros concernés par votre appel	40%	20%	18%	22%	0%

N°	Critères	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne se prononce pas
6	La personne que vous avez eue au téléphone s'est présentée ou à présenté son service	36%	20%	2%	22%	20%

N°	Critères	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne se prononce pas
7	Elle a été courtoise.	56%	27%	2%	13%	2%

N°	Critères	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne se prononce pas
8	Elle a bien compris votre demande.	59%	23%	0%	14%	5%

N°	Critères	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne se prononce pas
9	Vous avez été bien informé(e).	48%	23%	4%	25%	0%

N°	Critères	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne se prononce pas
10	Si votre appel a été transféré à un autre interlocuteur, celui-ci vous a bien informé ?	36%	3%	3%	39%	19%

N°	Critères	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne se prononce pas
11	Globalement, diriez-vous que l'accueil et l'information par téléphone est :	28%	49%	7%	16%	0%

Accès sur INTERNET (86 personnes)

N°	Critère	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne se prononce pas
13	Vous avez facilement trouvé l'adresse de notre site internet	85%	11%	2%	1%	1%

N°	Critère	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne se prononce pas
14	Sur le site internet, l'information est facile d'accès	67%	15%	5%	12%	1%

N°	Critère	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne se prononce pas
15	Vous avez trouvé l'information que vous recherchez.	74%	10%	3%	13%	0%

N°	Critère	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne se prononce pas
16	Qu'avez-vous consulté sur le site Internet ?					
	Nos horaires d'ouverture	81%	19%	0%	0%	0%
	Les calendriers de fréquentation par tranche horaire et jour de la semaine	27%	73%	0%	0%	0%
	Des fiches d'information concernant votre demande	75%	25%	0%	0%	0%
	Avez-vous téléchargé des documents réglementaires (Cerfa) ?	63%	37%	0%	0%	0%

Accueil physique : Point d'accueil général

N°	Critère	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne se prononce pas
17	Êtes-vous satisfait des services disponibles dans le hall (eau, boissons chaudes, photocopieur, photomaton)	41%	31%	7%	8%	13%

N°	Critère	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne se prononce pas
18	Les locaux sont propres et bien équipés	54%	39%	3%	3%	1%

N°	Critère	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne se prononce pas
19	La personne qui vous a reçu(e) était identifiable par un badge ou un cavalier	32%	14%	2%	4%	48%

N°	Critère	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne se prononce pas
20	Elle vous a accueillie par un mot de bienvenue	53%	25%	5%	9%	8%

N°	Critère	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne se prononce pas
21	Elle a été courtoise.	61%	29%	5%	2%	3%

N°	Critère	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne se prononce pas
22	Elle a été disponible et a écouté votre demande avec attention.	68%	26%	3%	3%	0%

N°	Critère	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne se prononce pas
23	Vous avez été reçu au point d'accueil dans de bonnes conditions de confidentialité	43%	25%	11%	19%	2%

N°	Critère	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne se prononce pas
24	Les fiches informatives relatives aux titres, au point d'accueil, vous ont paru complètes (ne pas répondre si vous n'en n'avez pas demandé)	45%	20%	7%	12%	16%

N°	Critère	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne se prononce pas
25	Si vous l'avez demandé, l'agent vous a-t-il aidé à remplir le formulaire ?	50%	20%	7%	6%	17%

N°	Critère	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne se prononce pas
26	Elle vous a informé dans des termes simples et compréhensibles	62%	28%	3%	5%	2%

N°	Critère	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne se prononce pas
27	Vous avez été bien orienté(e) vers le service correspondant à votre demande	69%	23%	2%	5%	1%

N°	Critère	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne se prononce pas
28	A la fin de votre entretien, elle vous a dit « au revoir » avec un mot de courtoisie	47%	19%	4%	16%	14%

Titres

N°	Critère	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne se prononce pas
29	Le temps d'attente vous a paru raisonnable.	45%	32%	6%	17%	0%

N°	Critère	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne se prononce pas
30	Au guichet, vous avez été accueilli(e) par un mot de bienvenue	63%	27%	3%	5%	2%

N°	Critère	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne se prononce pas
31	La personne qui vous a reçu(e) a été courtoise	69%	26%	2%	2%	1%

N°	Critère	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne se prononce pas
32	Elle a été disponible et a écouté votre demande avec attention	73%	24%	1%	1%	1%

N°	Critère	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Ne se prononce pas
33	Vous avez été reçu(e) au guichet dans de bonnes conditions de confidentialité	68%	24%	5%	3%	0%

N°	Critère	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Ne se prononce pas
34	Le prénom de l'agent au guichet était indiqué	33%	11%	1%	9%	46%

N°	Critère	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Ne se prononce pas
35	L'agent au guichet vous a informé dans des termes simples et compréhensibles	72%	25%	1%	1%	1%

N°	Critère	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Ne se prononce pas
36	Si vous l'avez demandé, l'agent vous a-t-il aidé à remplir le formulaire ?	35%	20%	41%	4%	(50% des interrogés n'ont rien demandé)

N°	Critère	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Ne se prononce pas
37	A la fin de votre entretien, elle vous a dit « au revoir » avec un mot de courtoisie	73%	20%	0%	4%	3%

N°	Critère	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Ne se prononce pas
38	Globalement, diriez-vous que l'accueil et le service à la préfecture est :	32%	59%	6%	3%	0%