



Pour mieux vous connaître :

1. Vous êtes : **87,1%** un particulier **11,61%** un professionnel
 1,29% le représentant d'une association

2. Aujourd'hui, pour quelle raison êtes-vous venu(e) ?
 79,11% carte grise **0%** carte de séjour
 18,36% permis de conduire **1,27%** associations
 0,63% carte d'identité / passeports **0,63%** pour une autre raison





3. Quelle est votre fréquence de visite ?
 19,61% Plusieurs fois par an **11,76%** 1 fois par an **68,63%** rarement

4. Comment estimez-vous l'accès à la préfecture ?
 27,27% Très satisfaisant **52,6%** assez satisfaisant **12,34%** peu satisfaisant **7,79%** insatisfaisant
pourquoi :

- **Stationnement difficile/parkings : 21,43%**
- **Manque d'indications en ville**
- **Circulation dense**
- **Parking à proximité**
- **Manque de places « personnes handicapées »**





Votre satisfaction sur l'accès à l'information

5. Avant de venir, avez-vous cherché à obtenir des informations par téléphone ?
 27,1% oui **10,97%** non avec réponse complétée **61,93%** non

	Très satisfaisant 	Satisfaisant 	Peu satisfaisant 	Pas du tout satisfaisant 
6. Vous avez facilement trouvé nos coordonnées téléphoniques	49,16%	45,76%	1,69%	3,39%
7. Vous avez pu nous joindre facilement par téléphone	42,86%	46,43%	7,14%	3,57%
8. La personne que vous avez eue au téléphone s'est présentée	46,55%	41,38%	5,17%	6,90%
9. Elle a été courtoise	46,55%	46,55%	3,45%	3,45%
10. Elle a bien compris votre demande	44,84%	48,27%	5,17%	1,72%
11. Vous avez été bien informé(e)	46,55%	44,83%	6,90%	1,72%

12. Globalement, diriez-vous que l'accueil et l'information par téléphone sont :
 38,46% Très satisfaisant **55,38%** Satisfaisant **1,54%** Peu satisfaisant **4,62%** Pas du tout satisfaisant
soit un taux global de satisfaction de 93,84%





13. Avant de venir, avez-vous cherché des informations sur Internet ?
 36,78% oui **5,16%** non avec réponse complétée **58,06%** non

	Très satisfaisant 	Satisfaisant 	Peu satisfaisant 	Pas du tout satisfaisant 
14. Vous avez facilement trouvé l'adresse de notre site Internet ?	56,25%	35,94%	3,12%	4,69%
15. Vous avez trouvé l'information que vous recherchiez	48,33%	35,00%	6,67%	10,00%

16. Avez-vous des suggestions pour améliorer l'accès à nos services par téléphone ou internet ?

- **Indiquer sur le site Internet les horaires d'ouvertures**
- **Mettre les démarches avec des descriptions précises**
- **Site Internet trop compliqué**
- **Permettre l'édition des formulaires à partir du site Internet**

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

				
	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant
17. En entrant vous avez facilement repéré l'accueil ou le service que vous veniez voir	64,38%	32,88%	1,37%	1,37%
18. Les locaux sont propres et bien équipés	57,64%	40,28%	1,39%	0,69%
19. La personne qui vous a reçu s'est présentée (ou son nom était indiqué)	39,26%	36,30%	14,81%	9,63%
20. Elle a été courtoise	64,58%	30,56%	2,78%	2,08%
21. Elle a écouté votre demande avec attention	59,72%	35,42%	2,78%	2,08%
22. Vous avez été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité	53,24%	38,13%	5,76%	2,87%
23. Vous avez eu des conseils personnalisés	50,82%	39,34%	9,02%	0,82%
24. Elle vous a informé dans des termes simples et compréhensibles	58,58%	35,71%	3,57%	2,14%
25. Vous avez été orienté(e) vers le service correspondant à votre demande	60,58%	37,23%	0,73%	1,46%
26. L'attente a été raisonnable	46,51%	34,88%	11,63%	6,98%

27. Globalement, diriez-vous que l'accueil et le service de la Préfecture sont :

34,69% Très satisfaisant **60,55%** Satisfaisant **2,04%** Peu satisfaisant **2,72%** Pas du tout satisfaisant
soit un taux global de satisfaction de 95,24%

28. Avez-vous des suggestions pour améliorer l'accueil dans notre service ?

- **Ouvrir davantage de guichets : 5,81%**
- **Pouvoir faire les démarches par correspondance (cartes grises)**
- **Être plus courtois**
- **Améliorer la lisibilité des numéros d'appel – tirage des tickets**
- **Mettre à disposition des boissons chaudes**
- **Les convocations à la même heure pour les commissions médicales peuvent faire perdre une demi-journée**
- **Mettre un guichet pour les professionnels en libre service**
- **Accroître la discrétion – bonne amélioration depuis quelques temps**