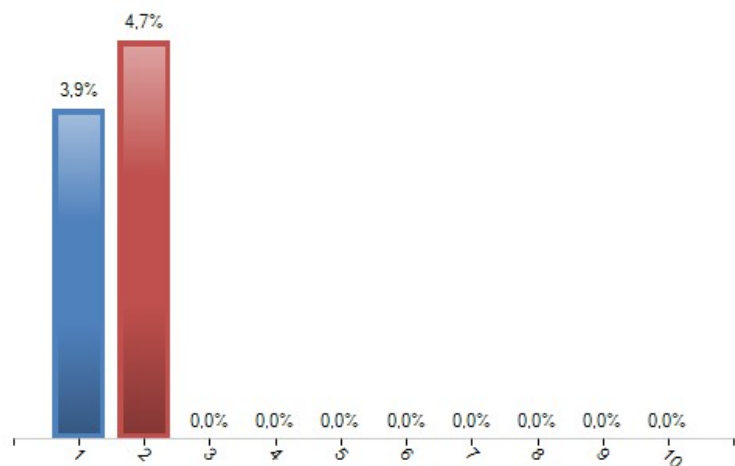


1. DATE:

	Effectifs	% Obs.
1	9	3,9%
2	11	4,7%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	0	0%
9	0	0%
10	0	0%
...	212	91,4%
Total	232	100%

Réponses effectives : 232
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Date la plus citée : 20 ; Période : du 17/05/2021 au 02/06/2021 ; Regroupement : Jour du mois

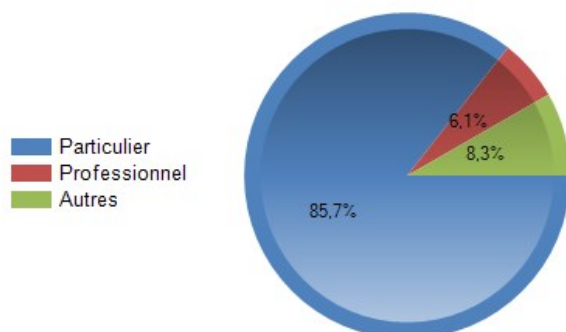


2. → Êtes-vous?

	Effectifs	% Rep.
Particulier	197	85,7%
Professionnel	14	6,1%
Autres	19	8,3%
Total	230	100%

Réponses effectives : 230
Taux de réponse : 99,1%

Non-réponse(s) : 2
Modalité la plus citée : Particulier

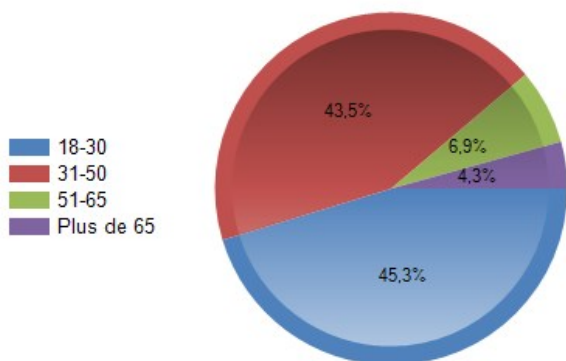


3. → Votre tranche d'âge:

	Effectifs	% Obs.
18-30	105	45,3%
31-50	101	43,5%
51-65	16	6,9%

Plus de 65	10	4,3%
Total	232	100%

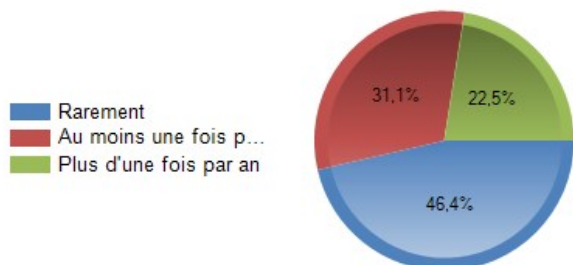
Réponses effectives : 232 Non-réponse(s) : 0
Taux de réponse : 100% Modalité la plus citée : 18-30



4. → Votre fréquence de visite?

	Effectifs	% Rep.
Rarement	103	46,4%
Au moins une fois par an	69	31,1%
Plus d'une fois par an	50	22,5%
Total	222	100%

Réponses effectives : 222 Non-réponse(s) : 10
Taux de réponse : 95,7% Modalité la plus citée : Rarement



5. → La raison de votre visite?

	Effectifs	% Rep.
Carte grise	7	3%
Carte de séjour	195	84,4%
Permis de conduire	17	7,4%
Carte d'identité/Passeport	12	5,2%
Autres	22	9,5%
Total	231	

Réponses effectives : 231 Non-réponse(s) : 1
Taux de réponse : 99,6% Modalités les plus citées : Carte de séjour; Autres; Permis de conduire

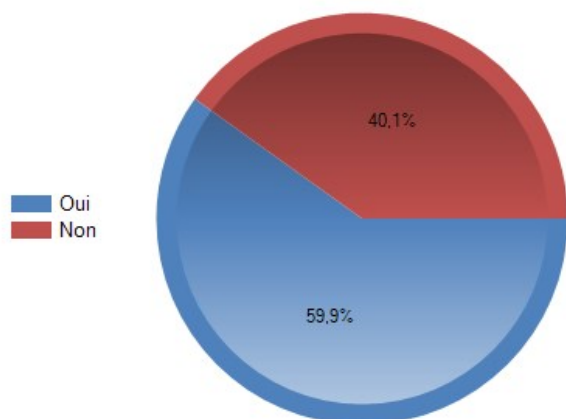


7. → Avez-vous déjà essayé de nous joindre par téléphone?

	Effectifs	% Obs.
Oui	139	59,9%
Non	93	40,1%
Total	232	100%

Réponses effectives : 232
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Modalité la plus citée : Oui

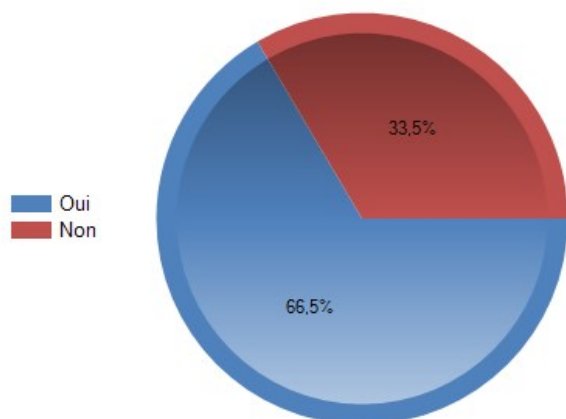


8. → Avez-vous trouvé facilement nos coordonnées téléphoniques?

	Effectifs	% Rep.
Oui	117	66,5%
Non	59	33,5%
Total	176	100%

Réponses effectives : 176
Taux de réponse : 75,9%

Non-réponse(s) : 56
Modalité la plus citée : Oui



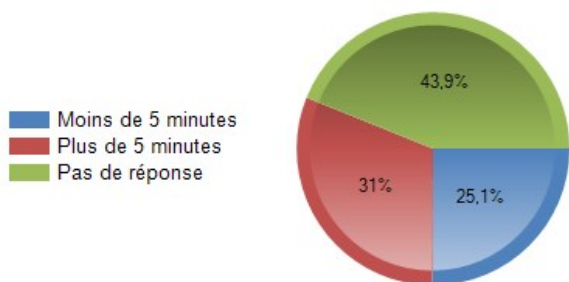
9. → Avez-vous eu une réponse rapide?

	Effectifs	% Rep.
Moins de 5 minutes	43	25,1%

Plus de 5 minutes	53	31%
Pas de réponse	75	43,9%
Total	171	100%

Réponses effectives : 171
Taux de réponse : 73,7%

Non-réponse(s) : 61
Modalité la plus citée : Pas de réponse

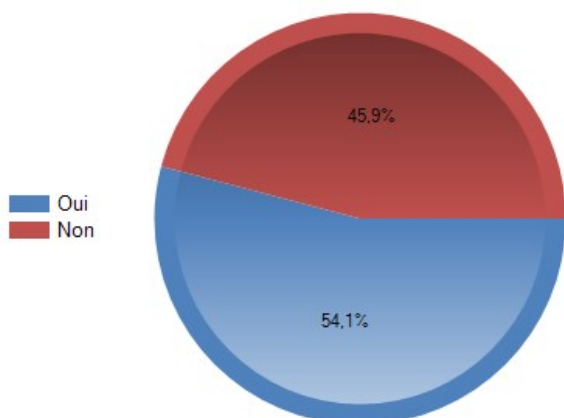


10. → Votre interlocuteur: → S'est-il présenté?

	Effectifs	% Rep.
Oui	72	54,1%
Non	61	45,9%
Total	133	100%

Réponses effectives : 133
Taux de réponse : 57,3%

Non-réponse(s) : 99
Modalité la plus citée : Oui



11. → A-t-il été courtois, attentif, à l'écoute?

	Effectifs	% Rep.
Très satisfait	61	45,9%
Satisfait	33	24,8%
Ni satisfait ni insatisfait	16	12%
Insatisfait	6	4,5%
Très insatisfait	17	12,8%
Total	133	100%

Réponses effectives : 133
Taux de réponse : 57,3%

Non-réponse(s) : 99
Modalités les plus citées : Très satisfait; Satisfait; Très insatisfait

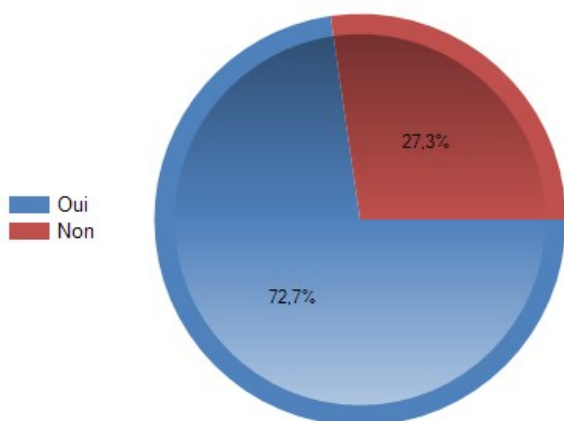


12. → Vous a-t-il transféré vers le bon service?

	Effectifs	% Rep.
Oui	72	72,7%
Non	27	27,3%
Total	99	100%

Réponses effectives : 99
Taux de réponse : 42,7%

Non-réponse(s) : 133
Modalité la plus citée : Oui

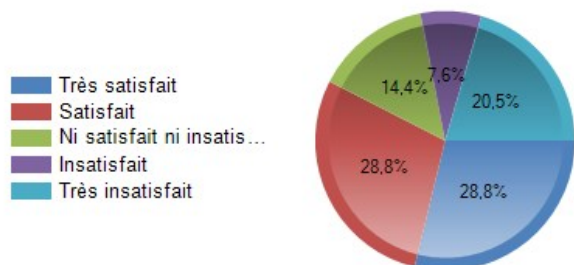


13. → Globalement, l'accueil téléphonique de la Préfecture est:

	Effectifs	% Rep.
Très satisfait	38	28,8%
Satisfait	38	28,8%
Ni satisfait ni insatisfait	19	14,4%
Insatisfait	10	7,6%
Très insatisfait	27	20,5%
Total	132	100%

Réponses effectives : 132
Taux de réponse : 56,9%

Non-réponse(s) : 100
Modalités les plus citées : Très satisfait; Satisfait; Très insatisfait



14. → Vous-êtes vous repéré(é) facilement (locaux, accueil, bâtiments...)

	Effectifs	% Rep.
Très satisfait	150	67,6%
Satisfait	45	20,3%
Ni satisfait ni insatisfait	16	7,2%
Insatisfait	3	1,4%
Très insatisfait	8	3,6%
Total	222	100%

Réponses effectives : 222
Taux de réponse : 95,7%

Non-réponse(s) : 10
Modalités les plus citées : Très satisfait; Satisfait; Ni satisfait ni insatisfait

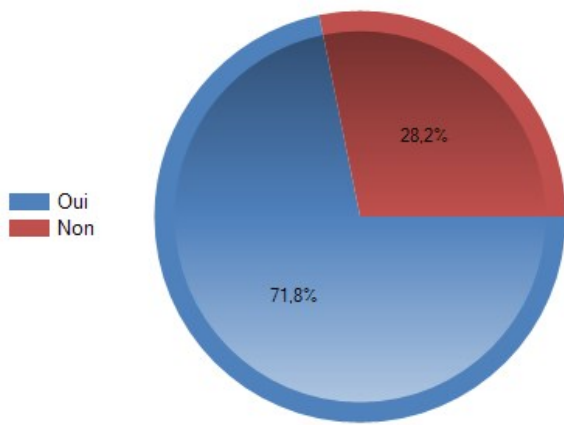


15. → Nos horaires vous semblent-ils corrects?

	Effectifs	% Rep.
Oui	145	71,8%
Non	57	28,2%
Total	202	100%

Réponses effectives : 202
Taux de réponse : 87,1%

Non-réponse(s) : 30
Modalité la plus citée : Oui



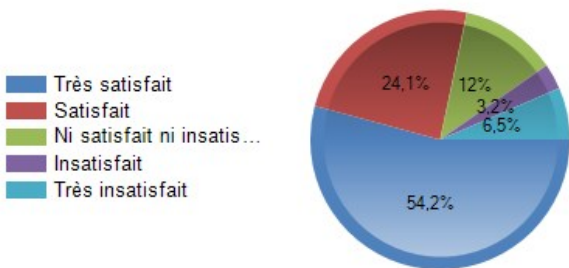
16. → Estimez-vous que votre interlocuteur était courtois, attentif, disponible?

	Effectifs	% Rep.
Très satisfait	117	54,2%
Satisfait	52	24,1%
Ni satisfait ni insatisfait	26	12%
Insatisfait	7	3,2%
Très insatisfait	14	6,5%
Total	216	100%

Réponses effectives : 216
Taux de réponse : 93,1%

Non-réponse(s) : 16

Modalités les plus citées : Très satisfait; Satisfait; Ni satisfait ni insatisfait



17. → Avez-vous été correctement orienté par l'agent d'accueil vers le service compétent?

	Effectifs	% Rep.
Très satisfait	139	64,4%
Satisfait	50	23,1%
Ni satisfait ni insatisfait	8	3,7%
Insatisfait	6	2,8%
Très insatisfait	13	6%
Total	216	100%

Réponses effectives : 216
Taux de réponse : 93,1%

Non-réponse(s) : 16

Modalités les plus citées : Très satisfait; Satisfait; Très insatisfait



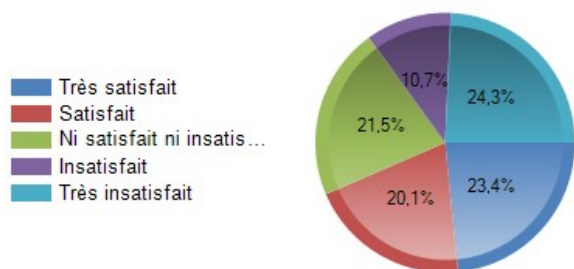
18. → Votre temps d'attente était-il raisonnable?

	Effectifs	% Rep.
Très satisfait	50	23,4%
Satisfait	43	20,1%
Ni satisfait ni insatisfait	46	21,5%
Insatisfait	23	10,7%
Très insatisfait	52	24,3%
Total	214	100%

Réponses effectives : 214
Taux de réponse : 92,2%

Non-réponse(s) : 18

Modalités les plus citées : Très insatisfait; Très satisfait; Ni satisfait ni insatisfait



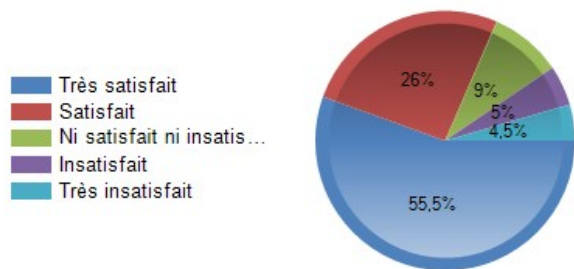
19. → L'accès aux services est-il adapté aux personnes à mobilité réduite et/ou en difficulté?

	Effectifs	% Rep.
Très satisfait	111	55,5%
Satisfait	52	26%
Ni satisfait ni insatisfait	18	9%
Insatisfait	10	5%
Très insatisfait	9	4,5%
Total	200	100%

Réponses effectives : 200
Taux de réponse : 86,2%

Non-réponse(s) : 32

Modalités les plus citées : Très satisfait; Satisfait; Ni satisfait ni insatisfait



20. → Votre interlocuteur a-t-il fait preuve de discrétion et de respect de vos souhaits de confidentialité?

	Effectifs	% Rep.
Très satisfait	128	61,8%
Satisfait	47	22,7%
Ni satisfait ni insatisfait	16	7,7%
Insatisfait	2	1%
Très insatisfait	14	6,8%
Total	207	100%

Réponses effectives : 207
Taux de réponse : 89,2%

Non-réponse(s) : 25

Modalités les plus citées : Très satisfait; Satisfait; Ni satisfait ni insatisfait



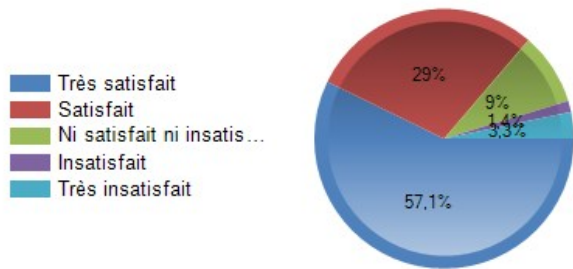
21. → Nos espaces d'accueils sont-ils propres, confortables et bien équipés?

	Effectifs	% Rep.
Très satisfait	120	57,1%
Satisfait	61	29%
Ni satisfait ni insatisfait	19	9%
Insatisfait	3	1,4%
Très insatisfait	7	3,3%
Total	210	100%

Réponses effectives : 210
Taux de réponse : 90,5%

Non-réponse(s) : 22

Modalités les plus citées : Très satisfait; Satisfait; Ni satisfait ni insatisfait

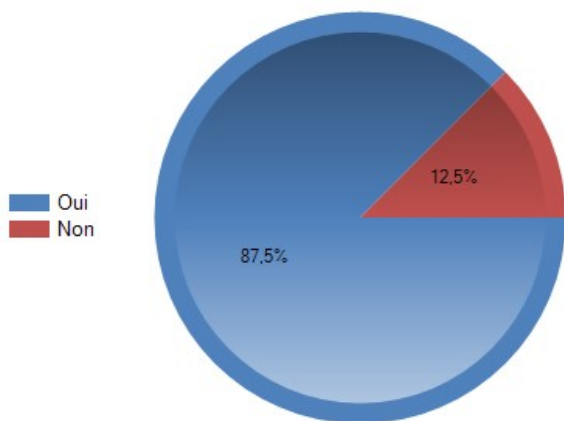


22. → Nos services ont-ils répondu correctement à vos demandes?

	Effectifs	% Rep.
Oui	147	87,5%
Non	21	12,5%
Total	168	100%

Réponses effectives : 168
Taux de réponse : 72,4%

Non-réponse(s) : 64
Modalité la plus citée : Oui



23. → Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de l'accueil de la Préfecture?

	Effectifs	% Rep.
Très satisfait	88	42,7%
Satisfait	58	28,2%
Ni satisfait ni insatisfait	38	18,4%
Insatisfait	8	3,9%
Très insatisfait	14	6,8%
Total	206	100%

Réponses effectives : 206
Taux de réponse : 88,8%

Non-réponse(s) : 26
Modalités les plus citées : Très satisfait; Satisfait; Ni satisfait ni insatisfait

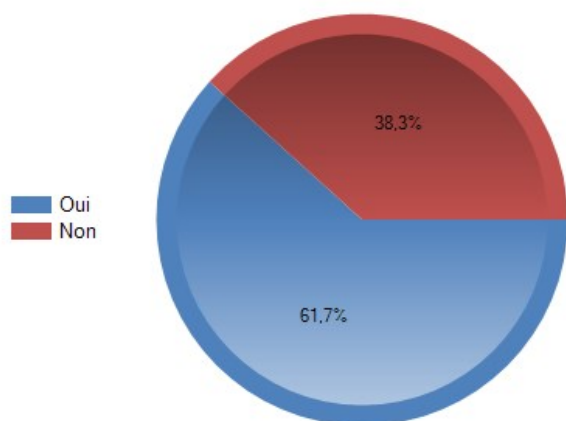


24. → Avez-vous déjà transmis un ou des courriers/courriels?

	Effectifs	% Rep.
Oui	132	61,7%
Non	82	38,3%
Total	214	100%

Réponses effectives : 214
Taux de réponse : 92,2%

Non-réponse(s) : 18
Modalité la plus citée : Oui

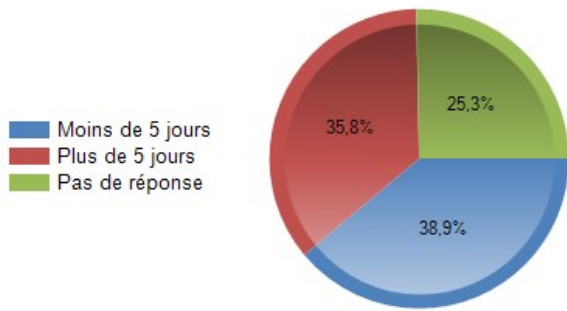


25. → Avez-vous obtenu une réponse rapidement? → Environ pour les courriels?

	Effectifs	% Rep.
Moins de 5 jours	37	38,9%
Plus de 5 jours	34	35,8%
Pas de réponse	24	25,3%
Total	95	100%

Réponses effectives : 95
Taux de réponse : 40,9%

Non-réponse(s) : 137
Modalité la plus citée : Moins de 5 jours

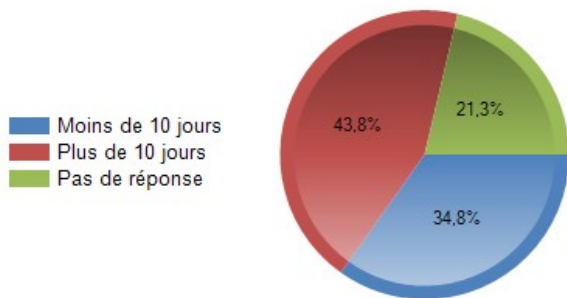


26. → Environ pour les courriers?

	Effectifs	% Rep.
Moins de 10 jours	31	34,8%
Plus de 10 jours	39	43,8%
Pas de réponse	19	21,3%
Total	89	100%

Réponses effectives : 89
Taux de réponse : 38,4%

Non-réponse(s) : 143
Modalité la plus citée : Plus de 10 jours

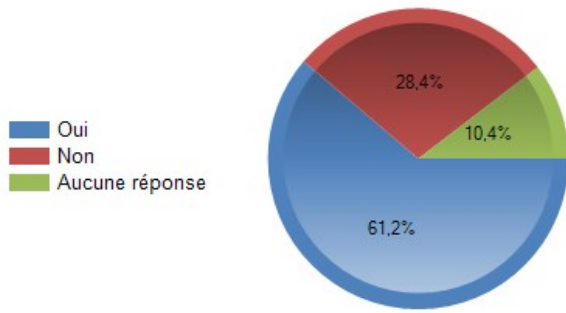


27. → Si vous avez obtenu des réponses, est-ce que celles ci étaient celle que vous attendiez?

	Effectifs	% Rep.
Oui	82	61,2%
Non	38	28,4%
Aucune réponse	14	10,4%
Total	134	100%

Réponses effectives : 134
Taux de réponse : 57,8%

Non-réponse(s) : 98
Modalité la plus citée : Oui



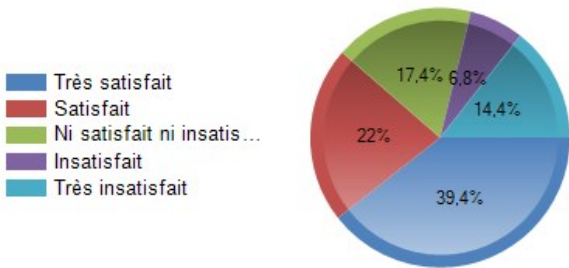
28. → La qualité des réponses étaient-elles?

	Effectifs	% Rep.
Très satisfait	52	39,4%
Satisfait	29	22%
Ni satisfait ni insatisfait	23	17,4%
Insatisfait	9	6,8%
Très insatisfait	19	14,4%
Total	132	100%

Réponses effectives : 132
Taux de réponse : 56,9%

Non-réponse(s) : 100

Modalités les plus citées : Très satisfait; Satisfait; Ni satisfait ni insatisfait



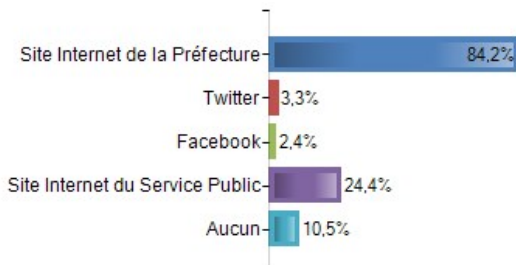
29. → Les sites que vous avez déjà consultés?

	Effectifs	% Rep.
Site Internet de la Préfecture	176	84,2%
Twitter	7	3,3%
Facebook	5	2,4%
Site Internet du Service Public	51	24,4%
Aucun	22	10,5%
Total	209	

Réponses effectives : 209
Taux de réponse : 90,1%

Non-réponse(s) : 23

Modalités les plus citées : Site Internet de la Préfecture; Site Internet du Service Public; Aucun

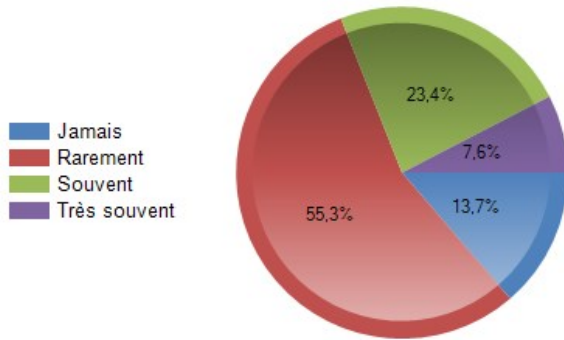


30. → Fréquence de consultation:

	Effectifs	% Rep.
Jamais	27	13,7%
Rarement	109	55,3%
Souvent	46	23,4%
Très souvent	15	7,6%
Total	197	100%

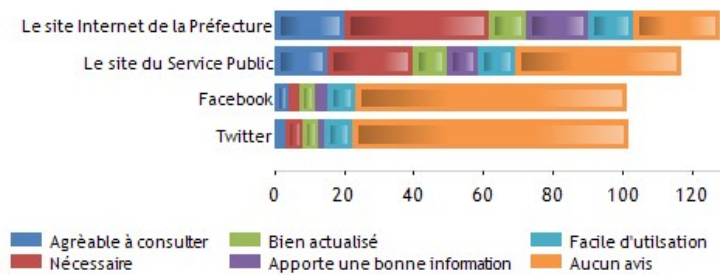
Réponses effectives : 197
Taux de réponse : 84,9%

Non-réponse(s) : 35
Modalité la plus citée : Rarement



→ Comment trouvez-vous ces moyens de communication?

	Agréable à consulter		Nécessaire		Bien actualisé		Apporte une bonne information		Facile d'utilisation		Aucun avis		Total Eff. % Rep.
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	
Le site Internet de la Préfecture	42	20,3%	86	41,5%	22	10,6%	37	17,9%	27	13%	51	24,6%	207
Le site du Service Public	32	15,4%	51	24,5%	20	9,6%	19	9,1%	22	10,6%	99	47,6%	208
Facebook	8	3,9%	7	3,4%	9	4,3%	8	3,9%	16	7,7%	162	78,3%	207
Twitter	7	3,4%	10	4,8%	9	4,3%	4	1,9%	17	8,2%	165	79,3%	208
Total	89	10,7%	154	18,6%	60	7,2%	68	8,2%	82	9,9%	477	57,5%	830

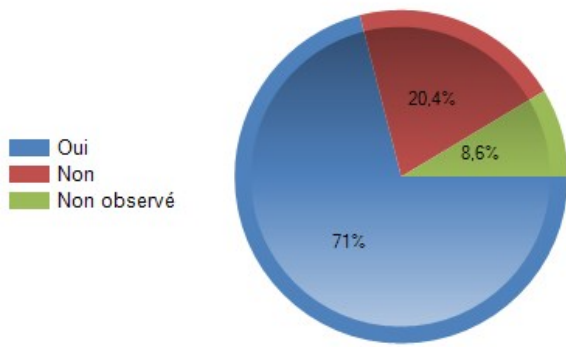


35. → Avez-vous trouvé les informations souhaitées?

	Effectifs	% Rep.
Oui	132	71%
Non	38	20,4%
Non observé	16	8,6%
Total	186	100%

Réponses effectives : 186
Taux de réponse : 80,2%

Non-réponse(s) : 46
Modalité la plus citée : Oui

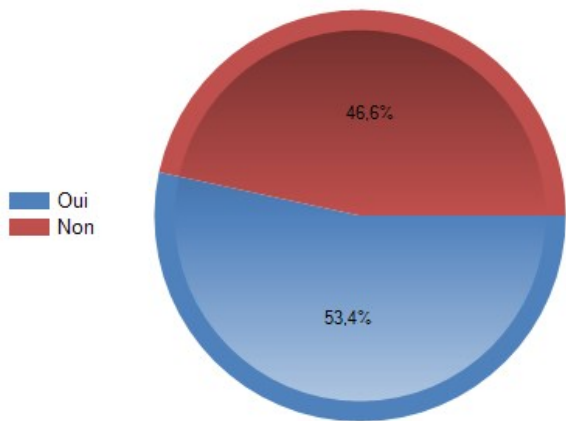


36. → Avez-vous réalisé une procédure en ligne? (Permis de conduire, certificat d'immatriculation, pré-demande en ligne pour une carte d'identité ou passeport, etc.)

	Effectifs	% Rep.
Oui	102	53,4%
Non	89	46,6%
Total	191	100%

Réponses effectives : 191
Taux de réponse : 82,3%

Non-réponse(s) : 41
Modalité la plus citée : Oui

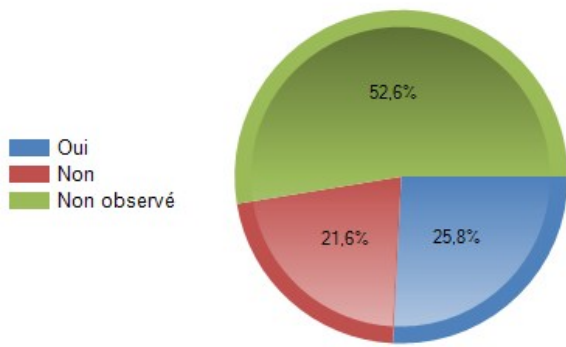


37. → La foire aux questions sur le site Internet de la Préfecture vous a-t-elle déjà été utile?

	Effectifs	% Rep.
Oui	49	25,8%
Non	41	21,6%
Non observé	100	52,6%
Total	190	100%

Réponses effectives : 190
Taux de réponse : 81,9%

Non-réponse(s) : 42
Modalité la plus citée : Non observé



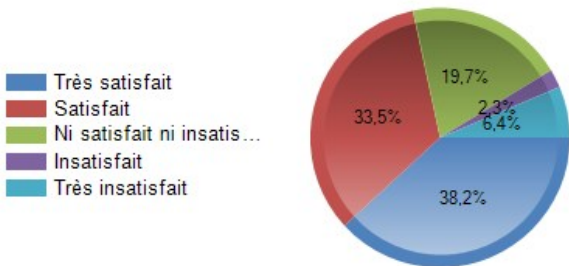
38. → Globalement, la qualité de nos réseaux sociaux et de nos sites internet sont?

	Effectifs	% Rep.
Très satisfait	66	38,2%
Satisfait	58	33,5%
Ni satisfait ni insatisfait	34	19,7%
Insatisfait	4	2,3%
Très insatisfait	11	6,4%
Total	173	100%

Réponses effectives : 173
Taux de réponse : 74,6%

Non-réponse(s) : 59

Modalités les plus citées : Très satisfait; Satisfait; Ni satisfait ni insatisfait



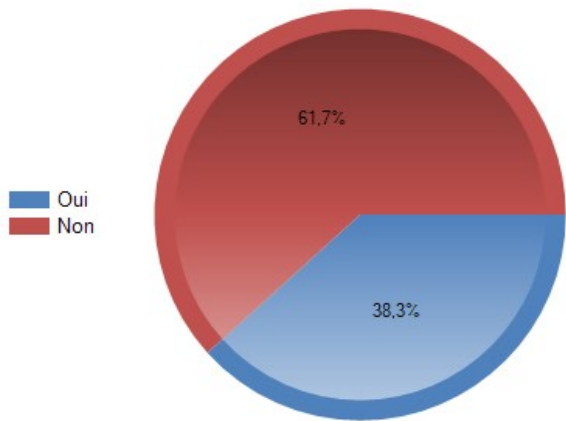
39. → Avez-vous des suggestions à faire pour améliorer la qualité de nos services?

	Effectifs	% Rep.
Oui	77	38,3%
Non	124	61,7%
Total	201	100%

Réponses effectives : 201
Taux de réponse : 86,6%

Non-réponse(s) : 31

Modalité la plus citée : Non

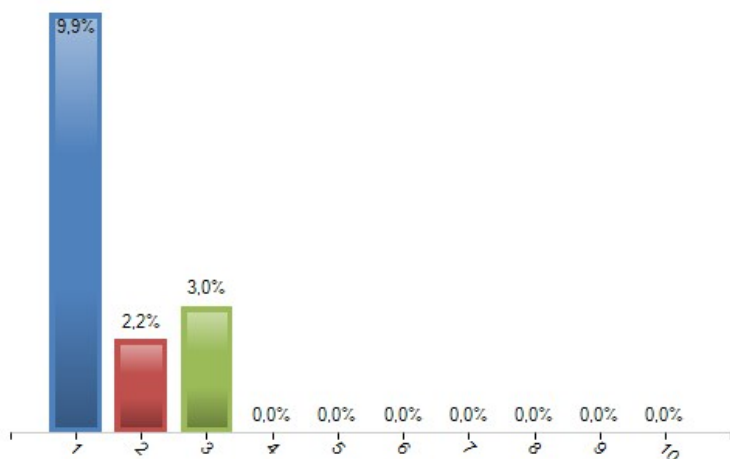


45. Date de saisie

	Effectifs	% Obs.
1	23	9,9%
2	5	2,2%
3	7	3%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	0	0%
9	0	0%
10	0	0%
...	197	84,9%
Total	232	100%

Réponses effectives : 232
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Date la plus citée : 27 ; Période : du 17/05/2021 13:22:17 au 03/06/2021 09:33:20 ; Regroupement : Jour du mois



48. Temps de saisie

Réponses effectives : 0
Taux de réponse : 0%

Non-réponse(s) : 232

50. Progression

Réponses effectives : 0
Taux de réponse : 0%

Non-réponse(s) : 232

52. Origine

	Nb Occurrences	% Obs.
table	232	100%

Les éléments surlignés représentent les éléments remarquables parmi les plus cités.

Réponses effectives : 232 Non-réponse(s) : 0
Taux de réponse : 100% Nombre total d'éléments : 232 ; Nombre d'éléments différents : 1 ; Élément le plus cité : table



53. Appareil utilisé pour la saisie

Réponses effectives : 0 Non-réponse(s) : 232
Taux de réponse : 0%