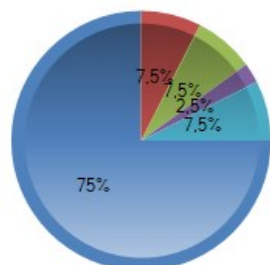


## 1. 1) Vous êtes :

	Effectifs	% Obs.
Un particulier	30	75%
Un professionnel	3	7,5%
Un représentant d'une association	3	7,5%
Un élu ou représentant d'une collectivité territoriale	1	2,5%
Autre	3	7,5%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 40  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Modalités les plus citées : Un particulier; Un professionnel; Un représentant d'une association; ...

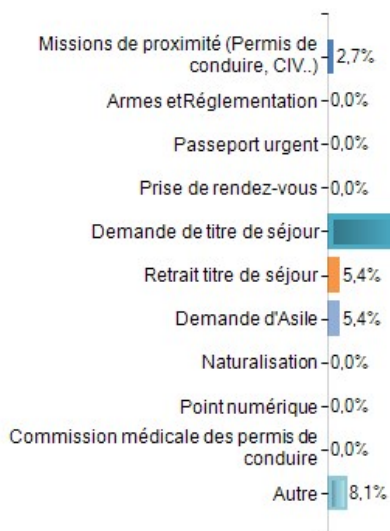


## 2. 2) Motif de votre venue à la préfecture :

	Effectifs	% Obs.
Missions de proximité (Permis de conduire, CIV..)	1	2,7%
Armes et Réglementation	0	0%
Passeport urgent	0	0%
Prise de rendez-vous	0	0%
Demande de titre de séjour	31	83,8%
Retrait titre de séjour	2	5,4%
Demande d'Asile	2	5,4%
Naturalisation	0	0%
Point numérique	0	0%
Commission médicale des permis de conduire	0	0%
Autre	3	8,1%
<b>Total</b>	<b>37</b>	

Réponses effectives : 37  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Modalités les plus citées : Demande de titre de séjour; Autre; Retrait titre de séjour; ...

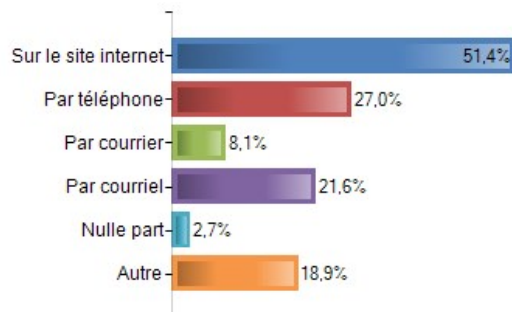


## 4. 3) Avant de venir en préfecture, vous avez cherché ou demandé des informations :

	Effectifs	% Obs.
Sur le site internet	19	51,4%
Par téléphone	10	27%
Par courrier	3	8,1%
Par courriel	8	21,6%
Nulle part	1	2,7%
Autre	7	18,9%
<b>Total</b>	<b>37</b>	

Réponses effectives : 37  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Modalités les plus citées : Sur le site internet; Par téléphone; Par courriel

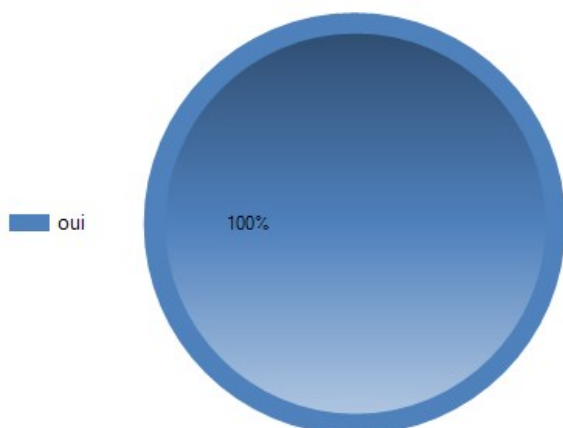


### 5. 3.1) Par courrier : Avez-vous eu une réponse ?

	Effectifs	% Obs.
oui	3	100%
non	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 3  
Taux de réponse : 100%

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

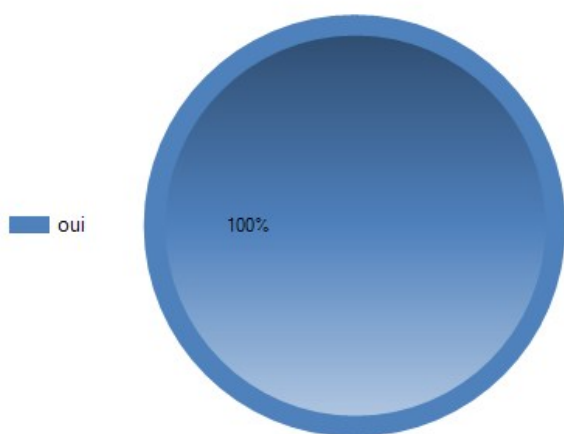


### 6. 3.2) La réponse était-elle satisfaisante ?

	Effectifs	% Obs.
oui	3	100%
non	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 3  
Taux de réponse : 100%

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

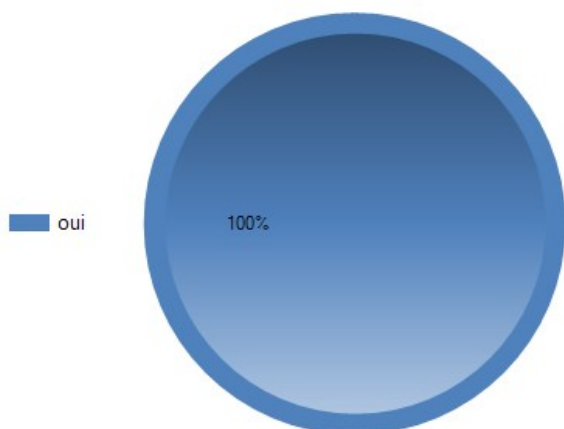


### 7. 3.3) Par courriel : Avez-vous eu une réponse ?

	Effectifs	% Obs.
oui	8	100%
non	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 8  
Taux de réponse : 100%

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

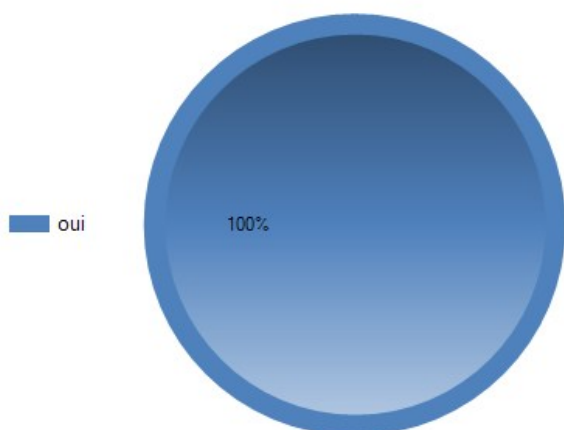


### 8. 3.4) La réponse était-elle satisfaisante ?

	Effectifs	% Obs.
oui	8	100%
non	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 8  
Taux de réponse : 100%

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

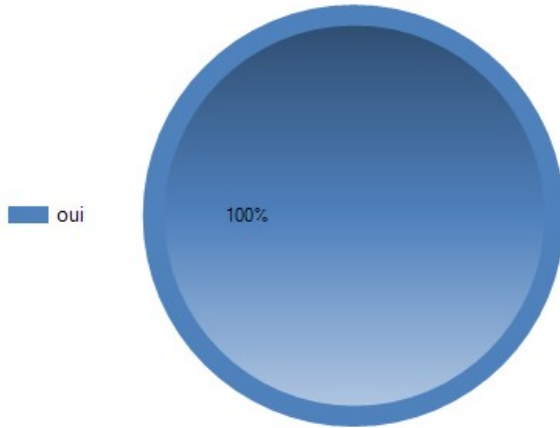


### 9. 3.5) Par téléphone Avez-vous eu une réponse ?

	Effectifs	% Obs.
<b>oui</b>	10	100%
<b>non</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

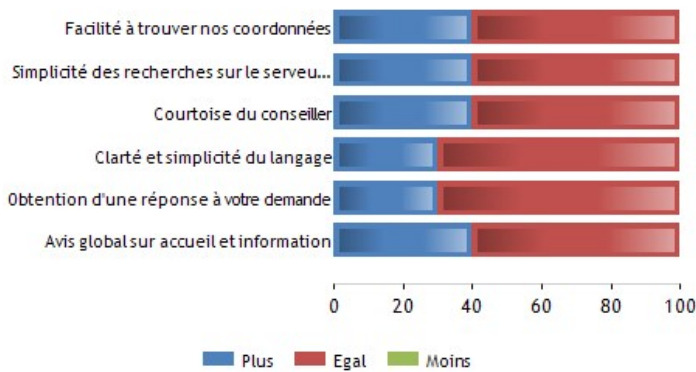
Réponses effectives : 10  
Taux de réponse : 100%

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



### 3.5) Qualité de l'accueil téléphonique

	Plus		Egal		Moins		Total	
	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.
<b>Facilité à trouver nos coordonnées</b>	4	40%	6	60%	0	0%	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>Simplicité des recherches sur le serveu...</b>	4	40%	6	60%	0	0%	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>Courtoise du conseiller</b>	4	40%	6	60%	0	0%	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>Clarté et simplicité du langage</b>	3	30%	7	70%	0	0%	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>Obtention d'une réponse à votre demande</b>	3	30%	7	70%	0	0%	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>Avis global sur accueil et information</b>	4	40%	6	60%	0	0%	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>36,7%</b>	<b>38</b>	<b>63,3%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

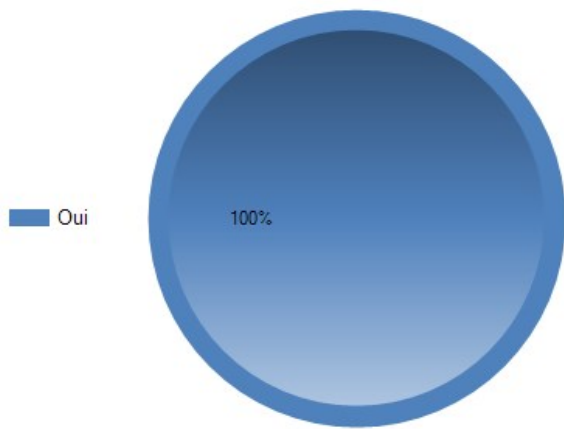


### 16. 3.6) En cas de transfert d'appel, votre interlocuteur vous a t-il avisé du service vers lequel il basculait l'appel

	Effectifs	% Obs.
<b>Oui</b>	10	100%
<b>Non</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

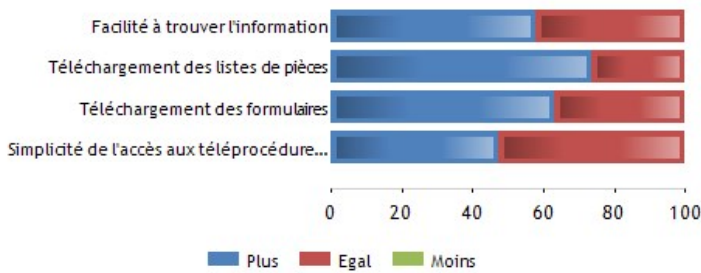
Réponses effectives : 10  
Taux de réponse : 100%

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



### 3.7) le site internet

	Plus		Egal		Moins		Total	
	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.
Facilité à trouver l'information	11	57,9%	8	42,1%	0	0%	19	100%
Téléchargement des listes de pièces	14	73,7%	5	26,3%	0	0%	19	100%
Téléchargement des formulaires	12	63,2%	7	36,8%	0	0%	19	100%
Simplicité de l'accès aux téléprocédure...	9	47,4%	10	52,6%	0	0%	19	100%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>60,5%</b>	<b>30</b>	<b>39,5%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

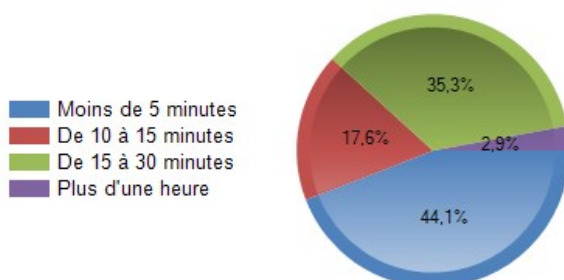


### 21. 4) Combien de temps avez-vous attendu ?

	Effectifs	% Rep.
Moins de 5 minutes	15	44,1%
De 10 à 15 minutes	6	17,6%
De 15 à 30 minutes	12	35,3%
Plus d'une heure	1	2,9%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 34  
Taux de réponse : 91,9%

Non-réponse(s) : 3  
Modalité la plus citée : Moins de 5 minutes



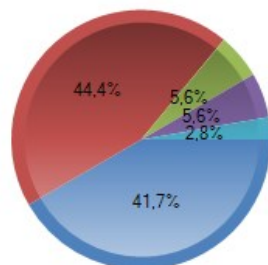
## 22. 4.1) Quel est votre niveau de satisfaction sur le délai d'attente ?

	Effectifs	% Rep.
Très satisfait	15	41,7%
Satisfait	16	44,4%
Ni satisfait ni insatisfait	2	5,6%
Insatisfait	2	5,6%
Très insatisfait	1	2,8%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 36  
Taux de réponse : 97,3%

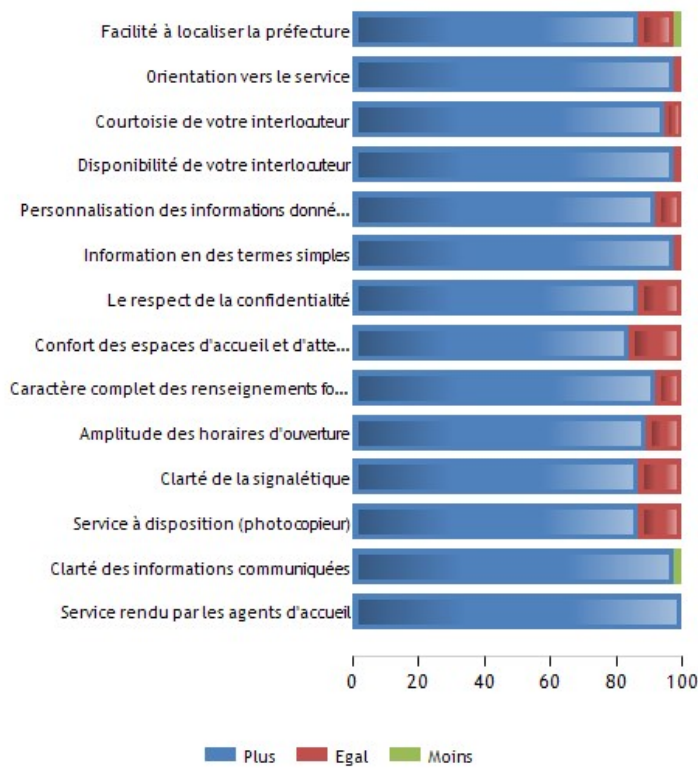
Non-réponse(s) : 1  
Modalités les plus citées : Satisfait; Très satisfait; Ni satisfait ni insatisfait; ...

■ Très satisfait  
■ Satisfait  
■ Ni satisfait ni insatis...  
■ Insatisfait  
■ Très insatisfait



## 5) Qualité de l'accueil physique

	Plus		Egal		Moins		Total	
	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.
Facilité à localiser la préfecture	32	86,5%	4	10,8%	1	2,7%	37	100%
Orientation vers le service	36	97,3%	1	2,7%	0	0%	37	100%
Courtoisie de votre interlocuteur	35	94,6%	2	5,4%	0	0%	37	100%
Disponibilité de votre interlocuteur	36	97,3%	1	2,7%	0	0%	37	100%
Personnalisation des informations donnés	34	91,9%	3	8,1%	0	0%	37	100%
Information en des termes simples	36	97,3%	1	2,7%	0	0%	37	100%
Le respect de la confidentialité	32	86,5%	5	13,5%	0	0%	37	100%
Confort des espaces d'accueil et d'attente	31	83,8%	6	16,2%	0	0%	37	100%
Caractère complet des renseignements fournis	34	91,9%	3	8,1%	0	0%	37	100%
Amplitude des horaires d'ouverture	33	89,2%	4	10,8%	0	0%	37	100%
Clarté de la signalétique	32	86,5%	5	13,5%	0	0%	37	100%
Service à disposition (photocopieur)	32	86,5%	5	13,5%	0	0%	37	100%
Clarté des informations communiquées	36	97,3%	0	0%	1	2,7%	37	100%
Service rendu par les agents d'accueil	37	100%	0	0%	0	0%	37	100%
<b>Total</b>	<b>476</b>	<b>91,9%</b>	<b>40</b>	<b>7,7%</b>	<b>2</b>	<b>0,4%</b>	<b>518</b>	<b>100%</b>

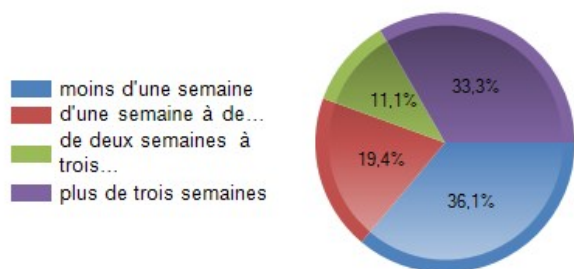


### 37. 6) Quel est le délai pour obtenir un rendez-vous ?

	Effectifs	% Rep.
moins d'une semaine	13	36,1%
d'une semaine à deux semaines	7	19,4%
de deux semaines à trois semaines	4	11,1%
plus de trois semaines	12	33,3%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 36  
Taux de réponse : 97,3%

Non-réponse(s) : 1  
Modalité la plus citée : moins d'une semaine

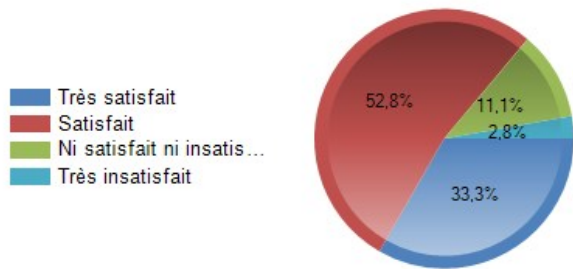


### 38. 6.1) Quel est votre niveau de satisfaction sur les délais d'obtention de ce rendez-vous?

	Effectifs	% Rep.
Très satisfait	12	33,3%
Satisfait	19	52,8%
Ni satisfait ni insatisfait	4	11,1%
Insatisfait	0	0%
Très insatisfait	1	2,8%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 36  
Taux de réponse : 97,3%

Non-réponse(s) : 1  
Modalités les plus citées : Satisfait; Très satisfait; Ni satisfait ni insatisfait

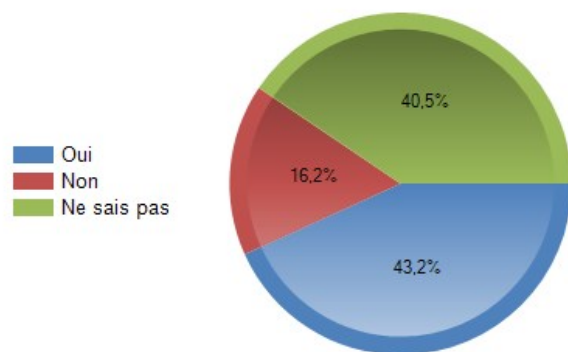


### 39. 7) L'agent qui vous a reçu au guichet était-il identifié par un badge ?

	Effectifs	% Obs.
Oui	16	43,2%
Non	6	16,2%
Ne sais pas	15	40,5%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 37  
Taux de réponse : 100%

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



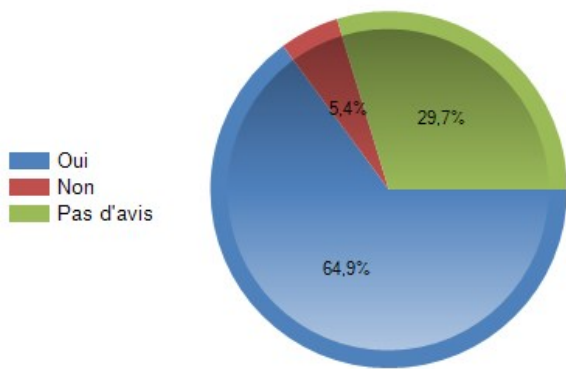
### 40. 8) Nos locaux vous semblent-ils adaptés aux personnes à mobilité réduite ?

	Effectifs	% Obs.
Oui	24	64,9%
Non	2	5,4%
Pas d'avis	11	29,7%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 37  
Taux de réponse : 100%

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



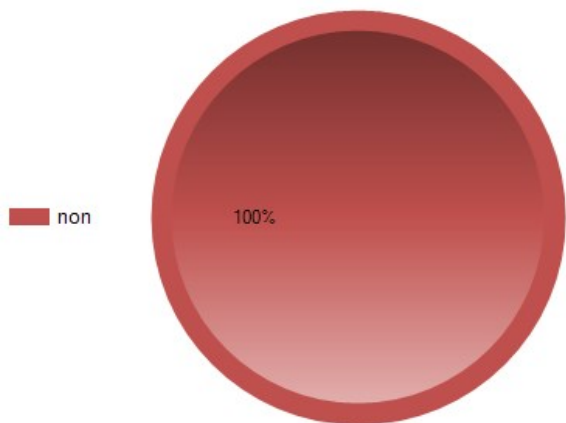


#### 41. 9) Etes-vous en situation de handicap ?

	Effectifs	% Rep.
<b>oui</b>	0	0%
<b>non</b>	36	100%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 36  
Taux de réponse : 97,3%

Non-réponse(s) : 1  
Modalité la plus citée : non



#### 42. 9.1) Si vous êtes en situation de handicap, quel est votre niveau de satisfaction sur la prise en compte de votre situation ?

	Effectifs	% Rep.
<b>Très satisfait</b>	0	0%
<b>Satisfait</b>	0	0%
<b>Ni satisfait ni insatisfait</b>	1	100%
<b>Insatisfait</b>	0	0%
<b>Très insatisfait</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 1  
Taux de réponse : 2,7%

Non-réponse(s) : 36  
Modalité la plus citée : Ni satisfait ni insatisfait



**43. 10) Pour uniquement les personnes en situation de difficulté, quel est votre niveau de satisfaction sur la prise en compte de cette situation ?**

	Effectifs	% Rep.
Très satisfait	3	30%
Satisfait	3	30%
Ni satisfait ni insatisfait	4	40%
Insatisfait	0	0%
Très insatisfait	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 10  
Taux de réponse : 27%

Non-réponse(s) : 27  
Modalités les plus citées : Ni satisfait ni insatisfait; Très satisfait; Satisfait



**44. 11) Globalement, quel est votre niveau de satisfaction sur l'accueil qui vous a été réservé ?**

	Effectifs	% Rep.
Très satisfait	23	63,9%
Satisfait	12	33,3%
Ni satisfait ni insatisfait	1	2,8%
Insatisfait	0	0%
Très insatisfait	0	0%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 36  
Taux de réponse : 97,3%

Non-réponse(s) : 1  
Modalités les plus citées : Très satisfait; Satisfait; Ni satisfait ni insatisfait



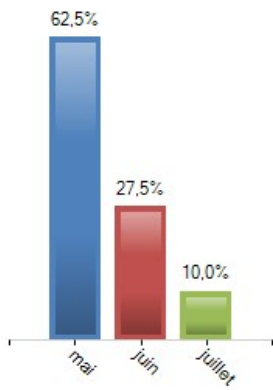
#### 47. Date de saisie

	Effectifs	% Obs.
mai	25	62,5%
juin	11	27,5%
juillet	4	10%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 40  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0

Date la plus citée : mai ; Période : du 04/05/2022 09:38:42 au 26/07/2022 09:57:13 ; Regroupement : Mois



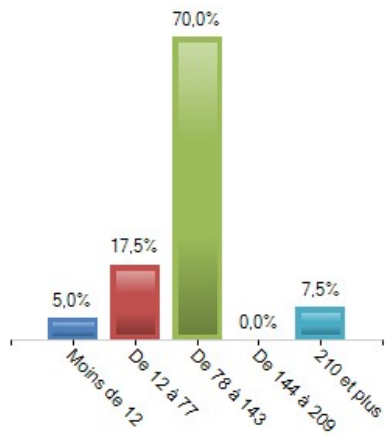
#### 50. Temps de saisie

	Effectifs	% Obs.
Moins de 12	2	5%
De 12 à 77	7	17,5%
De 78 à 143	28	70%
De 144 à 209	0	0%
210 et plus	3	7,5%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 40  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0

Moyenne : 110.44 ; Médiane : 98,6 ; Ecart-type : 65.86 ; Min - Max : 8,09 - 391,77 ; Somme : 4417.75

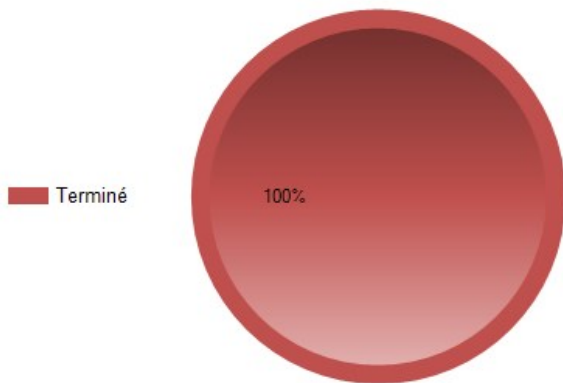


## 52. Progression

	Effectifs	% Obs.
En cours	0	0%
Terminé	40	100%
QuotaFull	0	0%
ScreenOut	0	0%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 40  
Taux de réponse : 100%

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



## 53. Origine

	Nb Occurrences	% Obs.
Direct	40	100%

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

Réponses effectives : 40  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Nombre total d'éléments : 40 ; Nombre d'éléments différents : 1 ; Élément le plus cité : Direct



## 54. Appareil utilisé pour la saisie

	Effectifs	% Obs.
PC	40	100%
Tablette	0	0%
Smartphone	0	0%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 40  
Taux de réponse : 100%

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

■ PC

