

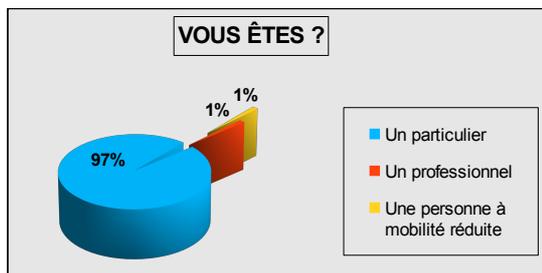
ENQUETE DE SATISFACTION SUR LES CONDITIONS D'ACCUEIL DU PUBLIC A LA PREFECTURE DE LA LOZERE

PERIMETRE DE L'ENQUETE

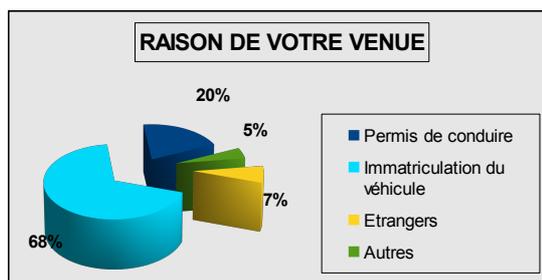
- L'enquête a été réalisée durant les mois de juin et juillet 2014
- Site: accueil du public, rue du Faubourg Montbel - Mende

ACCUEIL PHYSIQUE

1- Vous êtes ?	nombre cité	fréquence
Un particulier	146	97%
Un professionnel	2	1%
Une personne à mobilité réduite	2	1%
TOTAL	150	100%

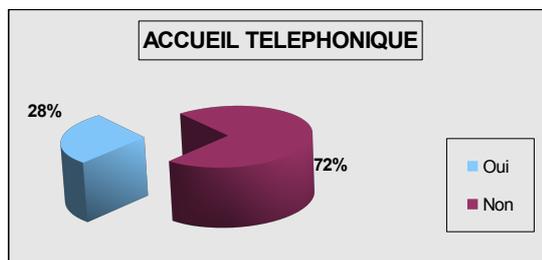


2- La raison de votre venue en préfecture	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
Titre d'identité	0	0%
Permis de conduire	30	20%
Immatriculation du véhicule	102	68%
Etrangers	11	7%
Autres	7	5%
TOTAL	150	100%

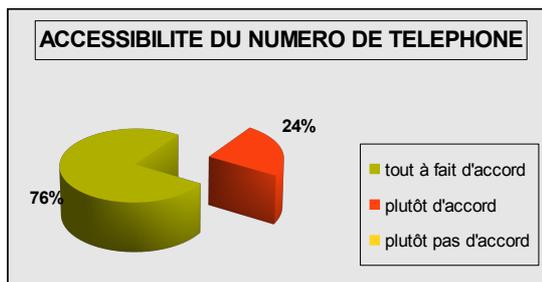


ACCUEIL TELEPHONIQUE

3- Avez-vous cherché des informations par téléphone ?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
Oui	42	28%
Non	108	72%
TOTAL	150	100%

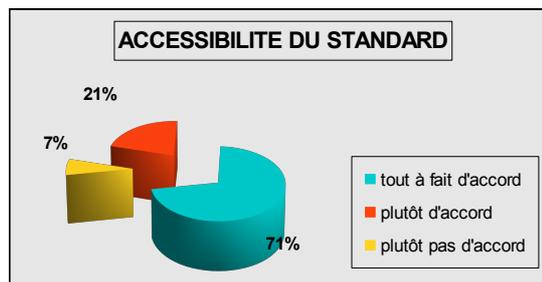


4- Vous avez facilement trouvé nos coordonnées téléphoniques ?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	32	76%
plutôt d'accord	10	24%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	42	100%

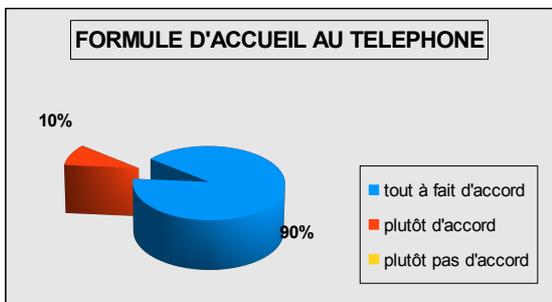


ACCUEIL TELEPHONIQUE

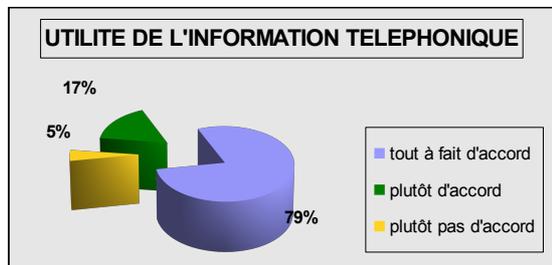
5- Avez-vous pu nous joindre facilement par téléphone ?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	30	71%
plutôt d'accord	9	21%
plutôt pas d'accord	3	7%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	42	100%



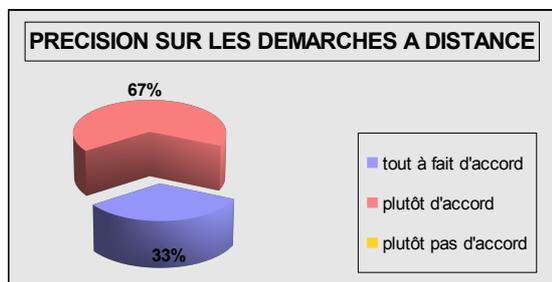
6- Vous avez été accueilli par une formule d'accueil?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	38	90%
plutôt d'accord	4	10%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	42	100%



7- Vous avez été bien informé?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	33	79%
plutôt d'accord	7	17%
plutôt pas d'accord	2	5%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	42	100%

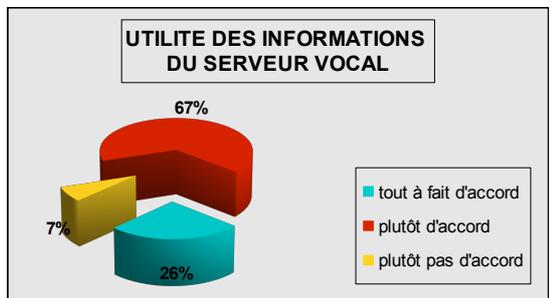


8- On vous a précisé que vous pouviez faire vos démarches a distance (courrier et internet)?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	14	33%
plutôt d'accord	28	67%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	42	100%

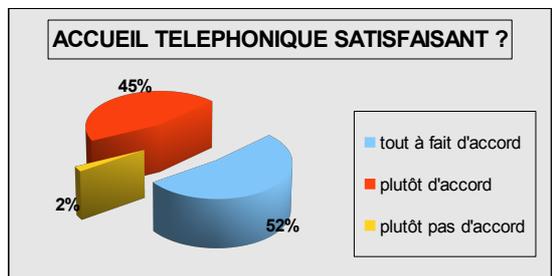


ACCUEIL TELEPHONIQUE

9- Si vous avez été mis en relation avec notre serveur vocal, les informations fournies ont-elles été utiles?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	11	26%
plutôt d'accord	28	67%
plutôt pas d'accord	3	7%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	42	100%

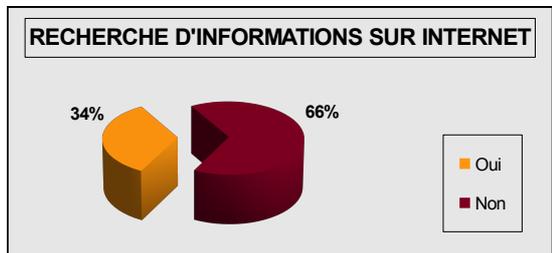


10- Globalement, l'accueil téléphonique est satisfaisant?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	22	52%
plutôt d'accord	19	45%
plutôt pas d'accord	1	2%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	42	100%

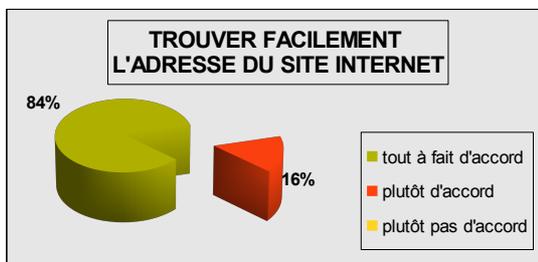


QUALITE DU SITE INTERNET

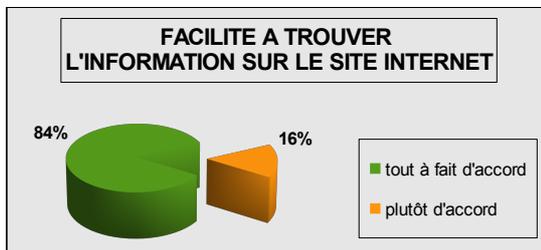
11- Avant de venir avez-vous cherché des informations par internet?	nombre cité	fréquence
Oui	51	34%
Non	99	66%
TOTAL	150	100%



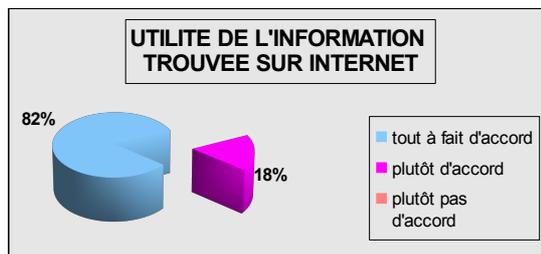
12- Vous avez facilement trouvé l'adresse de notre site internet?	nombre cité	fréquence
tout à fait d'accord	43	84%
plutôt d'accord	8	16%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	51	100%



13- Sur le site internet, l'information est facilement accessible?	nombre cité	fréquence
tout à fait d'accord	43	84%
plutôt d'accord	8	16%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	51	100%

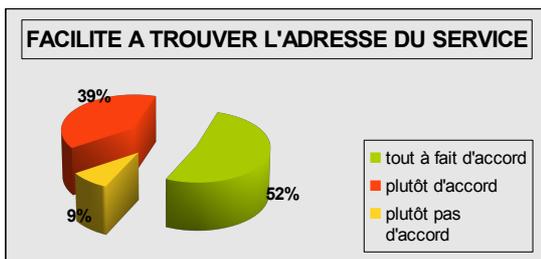


14- Vous avez trouvé ce que vous recherchez?	nombre cité	fréquence
tout à fait d'accord	42	82%
plutôt d'accord	9	18%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	51	100%

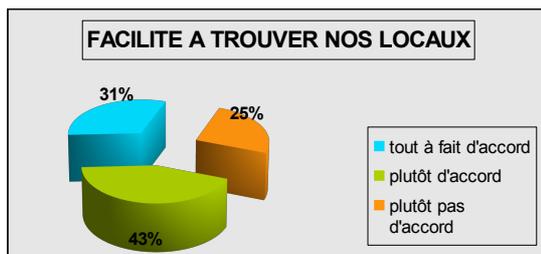


ACCESSIBILITE / ACCUEIL PHYSIQUE

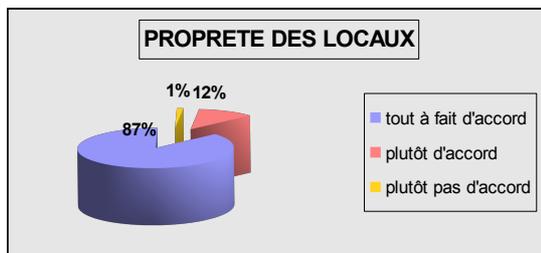
15- Vous avez facilement trouvé l'adresse du service?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	78	52%
plutôt d'accord	59	39%
plutôt pas d'accord	13	9%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



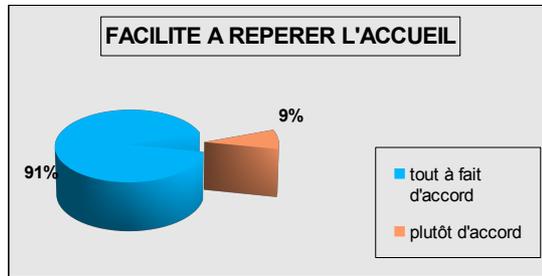
16- Vous avez facilement trouvé nos locaux?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	47	31%
plutôt d'accord	65	43%
plutôt pas d'accord	38	25%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



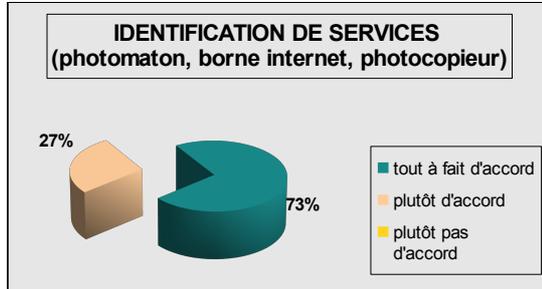
17- A votre arrivée, les locaux étaient propres et rangés?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	130	87%
plutôt d'accord	18	12%
plutôt pas d'accord	2	1%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



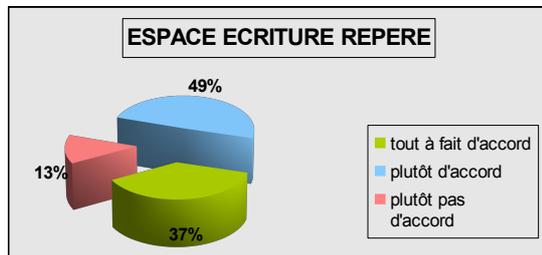
18- En entrant vous avez facilement repéré l'accueil grâce a une signalétique appropriée?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	137	91%
plutôt d'accord	13	9%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



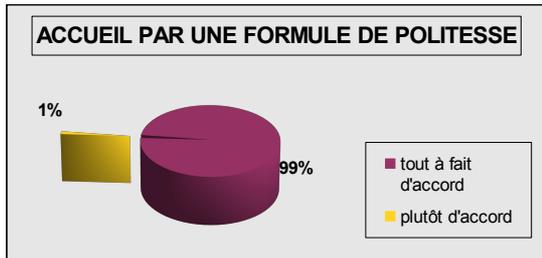
19- En entrant vous avez identifié plusieurs services à votre disposition (photomaton, borne internet, photocopieur)?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	109	73%
plutôt d'accord	41	27%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



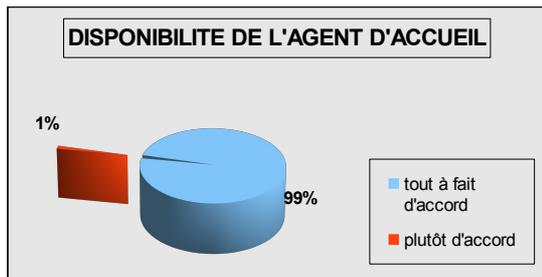
20- Au guichet, vous avez repéré un espace dédié a l'écriture?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	56	37%
plutôt d'accord	74	49%
plutôt pas d'accord	20	13%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



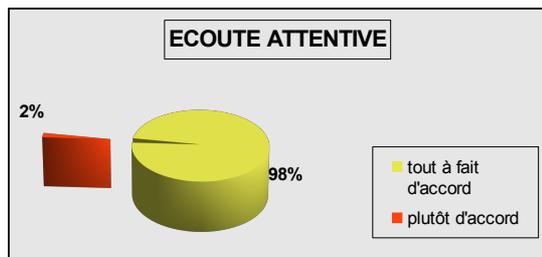
21- Vous avez été accueilli par une formule de politesse?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	148	99%
plutôt d'accord	2	1%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



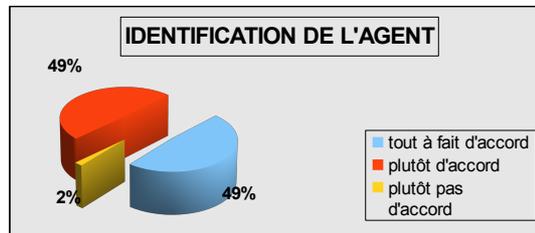
22- La personne qui vous a reçu s'est rendue disponible?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	148	99%
plutôt d'accord	2	1%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



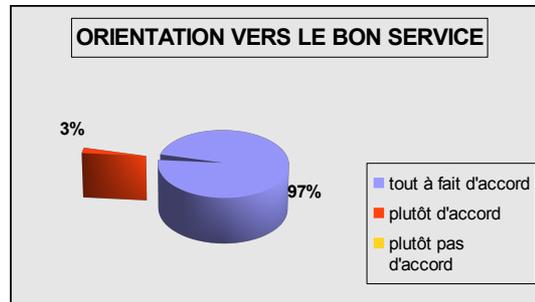
23- Elle a écouté votre demande avec attention?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	147	98%
plutôt d'accord	3	2%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



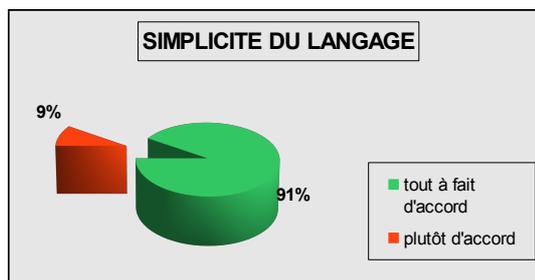
24- Elle est identifiable?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	73	49%
plutôt d'accord	74	49%
plutôt pas d'accord	3	2%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



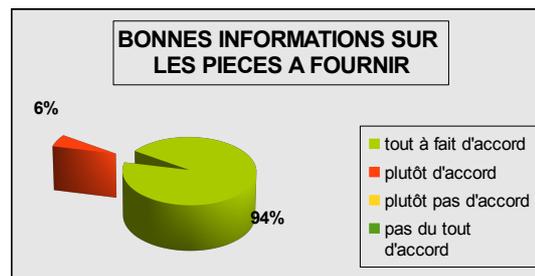
25- Elle vous a bien orienté dans le service correspondant à votre demande?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	146	97%
plutôt d'accord	4	3%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



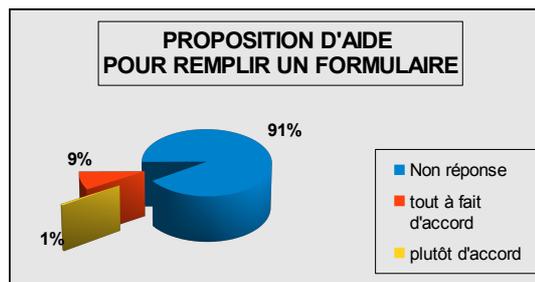
26- Elle vous a informé dans des termes simples et compréhensibles?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	136	91%
plutôt d'accord	14	9%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



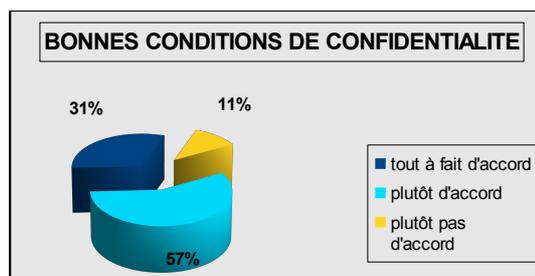
27- Vous avez été bien informé sur les pièces utiles à votre démarche?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	141	94%
plutôt d'accord	9	6%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



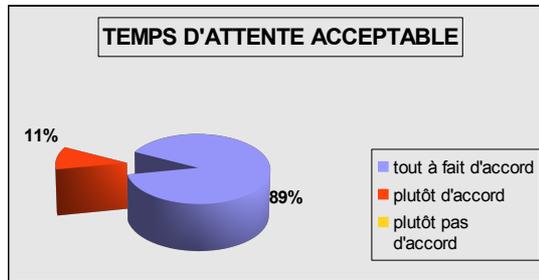
28- En cas de besoin on vous a proposé de l'aide pour remplir un formulaire?	nombre cité	fréquence
Non réponse	136	91%
tout à fait d'accord	13	9%
plutôt d'accord	1	1%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



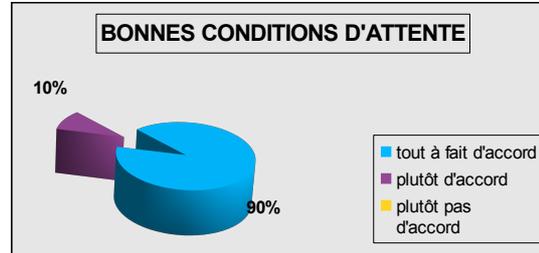
29- Vous avez été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	47	31%
plutôt d'accord	86	57%
plutôt pas d'accord	17	11%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



30- Vous n'avez pas attendu trop longtemps?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	134	89%
plutôt d'accord	16	11%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



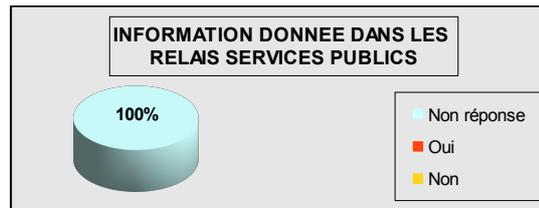
31- Vous avez pu attendre dans de bonnes conditions?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	135	90%
plutôt d'accord	15	10%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



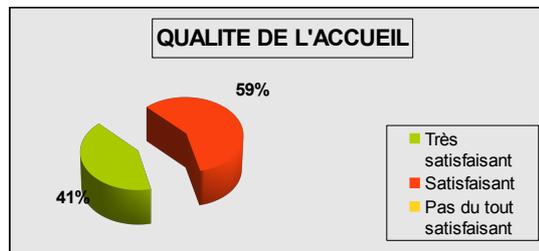
32- Vous êtes-vous déjà rendu dans un relais services publics?	nombre cité	fréquence
Oui	0	0%
Non	150	100%
TOTAL	150	100%



33- Si oui, avez-vous été bien informé sur les pièces utiles à votre démarches?	nombre cité	fréquence
Non réponse	150	100%
Oui	0	0%
Non	0	0%
TOTAL	150	100%



34- Globalement, diriez-vous que l'accueil et l'accueil professionnel dans nos services sont:	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
Très satisfaisant	62	41%
Satisfaisant	88	59%
Peu satisfaisant	0	0%
Pas du tout satisfaisant	0	0%
TOTAL	150	100%



Avez-vous des suggestions pour améliorer l'accueil dans notre service?	nombre cité	fréquence
Non réponse	97	65%
Horaires d'ouverture (souhait: jusqu'à 12h15 / 12h30)	25	17%
Parking	21	14%
Guichet titres adapté au PMR	1	1%
Panneau direction préfecture	6	4%
TOTAL	150	100%

