

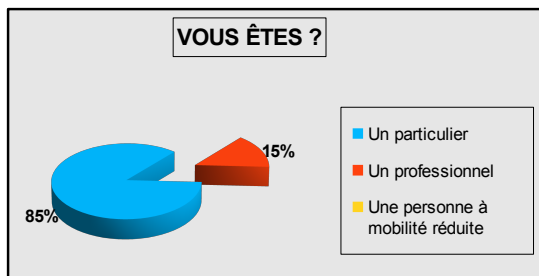
ENQUETE DE SATISFACTION SUR LES CONDITIONS D'ACCUEIL DU PUBLIC A LA PREFECTURE DE LA LOZERE

PERIMETRE DE L'ENQUETE

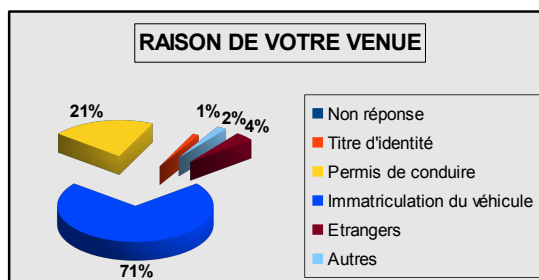
L'enquête a été réalisée durant le mois de juillet 2015
Site: accueil du public, rue du Faubourg Montbel - Mende

ACCUEIL PHYSIQUE

1- Vous êtes ?	nombre cité	fréquence
Un particulier	128	85%
Un professionnel	22	15%
Une personne à mobilité réduite	0	0%
TOTAL	150	100%

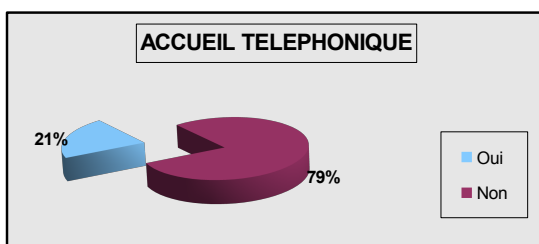


2- La raison de votre venue en préfecture	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
Titre d'identité	2	1%
Permis de conduire	32	21%
Immatriculation du véhicule	107	71%
Etrangers	6	4%
Autres	3	2%
TOTAL	150	100%

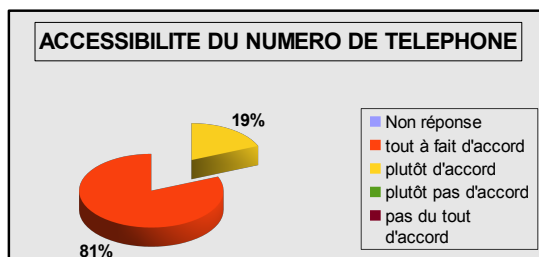


ACCUEIL TELEPHONIQUE

3- Avez-vous cherché des informations par téléphone ?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
Oui	32	21%
Non	118	79%
TOTAL	150	100%

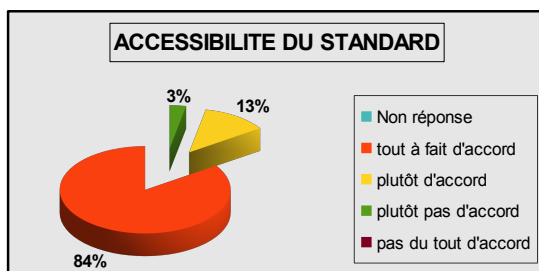


4- Vous avez facilement trouvé nos coordonnées téléphoniques ?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	26	81%
plutôt d'accord	6	19%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	32	100%

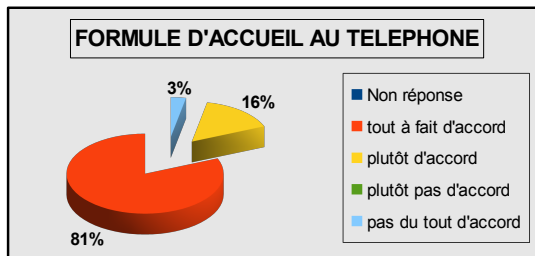


ACCUEIL TELEPHONIQUE

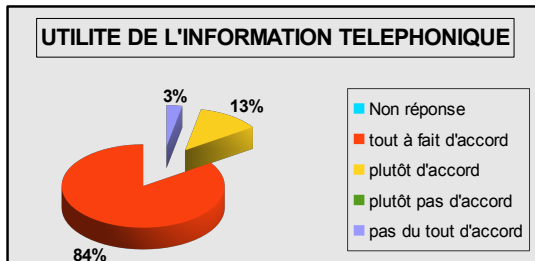
5- Avez-vous pu nous joindre facilement par téléphone ?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	27	84%
plutôt d'accord	4	13%
plutôt pas d'accord	1	3%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	32	100%



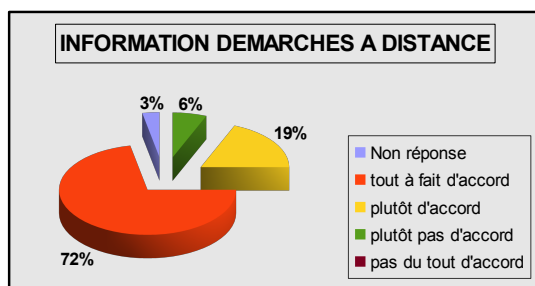
6- Vous avez été accueilli par une formule d'accueil?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	26	81%
plutôt d'accord	5	16%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	1	3%
TOTAL	32	100%



7- Vous avez été bien informé?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	27	84%
plutôt d'accord	4	13%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	1	3%
TOTAL	32	100%

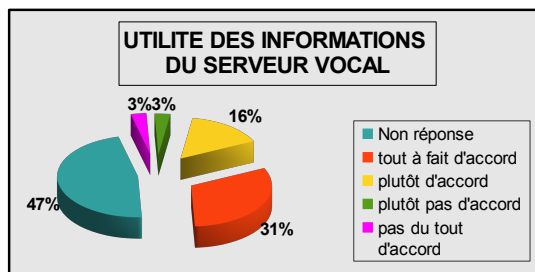


8- On vous a précisé que vous pouviez faire vos démarches à distance (courrier et internet)?	nombre cité	fréquence
Non réponse	1	3%
tout à fait d'accord	23	72%
plutôt d'accord	6	19%
plutôt pas d'accord	2	6%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	32	100%

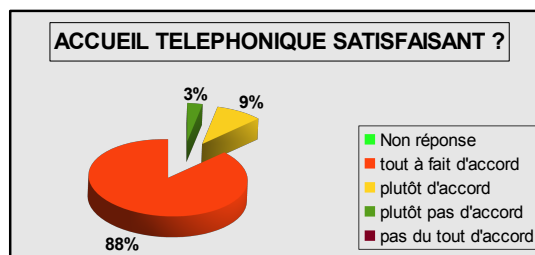


ACCUEIL TELEPHONIQUE

9- Si vous avez été mis en relation avec notre serveur vocal, les informations fournies ont-elles été utiles?	nombre cité	fréquence
Non réponse	15	47%
tout à fait d'accord	10	31%
plutôt d'accord	5	16%
plutôt pas d'accord	1	3%
pas du tout d'accord	1	3%
TOTAL	32	100%

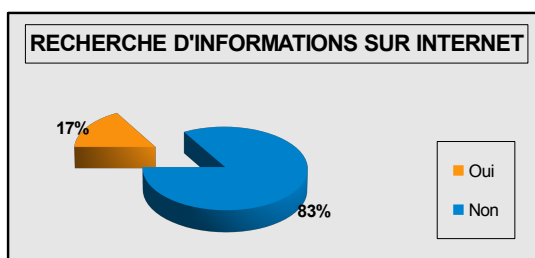


10- Globalement, l'accueil téléphonique est satisfaisant?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	28	88%
plutôt d'accord	3	9%
plutôt pas d'accord	1	3%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	32	100%

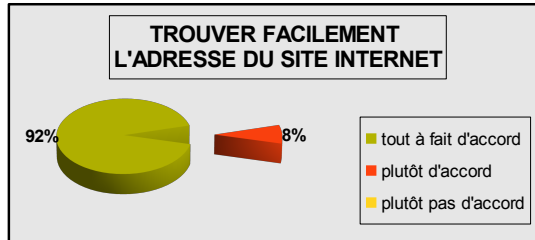


QUALITE DU SITE INTERNET

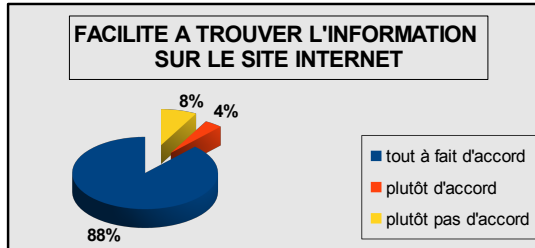
11- Avant de venir avez-vous cherché des informations par internet?	nombre cité	fréquence
Oui	25	17%
Non	125	83%
TOTAL	150	100%



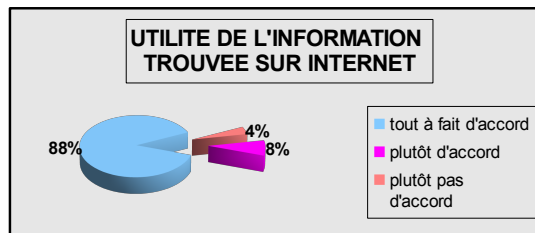
12- Vous avez facilement trouvé l'adresse de notre site internet?	nombre cité	fréquence
tout à fait d'accord	23	92%
plutôt d'accord	2	8%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	25	100%



13- Sur le site internet, l'information est facilement accessible?	nombre cité	fréquence
tout à fait d'accord	22	88%
plutôt d'accord	1	4%
plutôt pas d'accord	2	8%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	25	100%

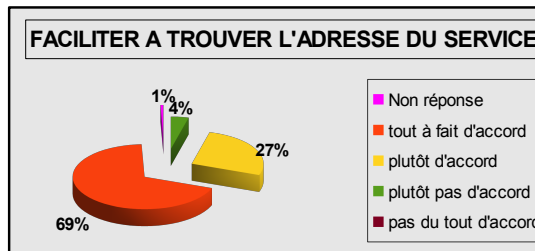


14- Vous avez trouvé ce que vous recherchez?	nombre cité	fréquence
tout à fait d'accord	22	88%
plutôt d'accord	2	8%
plutôt pas d'accord	1	4%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	25	100%

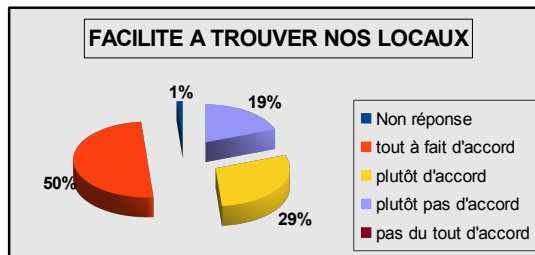


L'ACCES A NOS SERVICES

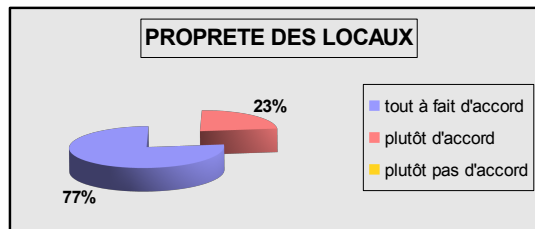
15- Vous avez facilement trouvé l'adresse du service?	nombre cité	fréquence
Non réponse	1	1%
tout à fait d'accord	103	69%
plutôt d'accord	40	27%
plutôt pas d'accord	6	4%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



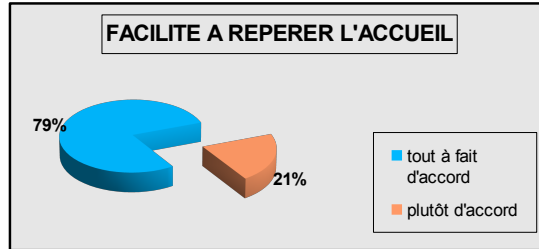
16- Vous avez facilement trouvé nos locaux?	nombre cité	fréquence
Non réponse	2	1%
tout à fait d'accord	75	50%
plutôt d'accord	44	29%
plutôt pas d'accord	29	19%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



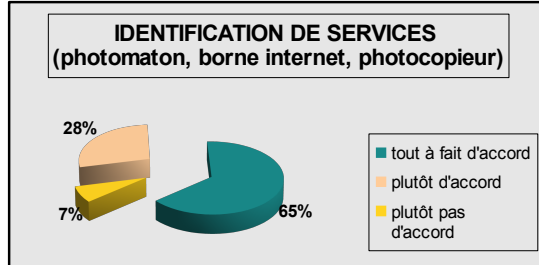
17- A votre arrivée, les locaux étaient propres et rangés?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	115	77%
plutôt d'accord	35	23%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



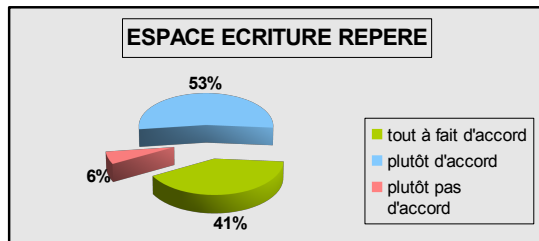
18- En entrant vous avez facilement repéré l'accueil grâce a une signalétique appropriée?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	118	79%
plutôt d'accord	32	21%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



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	97	65%
plutôt d'accord	42	28%
plutôt pas d'accord	11	7%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%

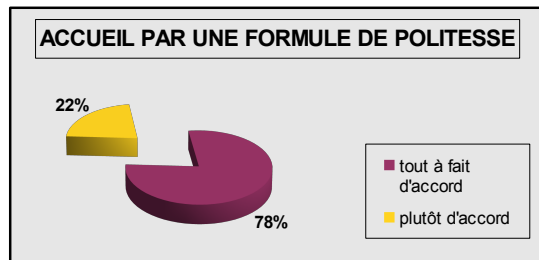


20- Au guichet, vous avez repéré un espace dédié a l'écriture?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	61	41%
plutôt d'accord	80	53%
plutôt pas d'accord	9	6%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%

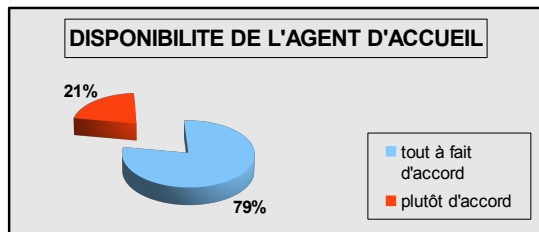


L'ACCUEIL DANS NOS SERVICES / TRAITEMENT DE VOTRE DEMARCHE

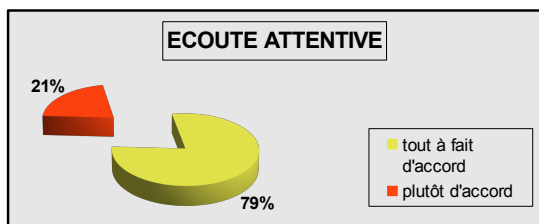
21- Vous avez été accueilli par une formule de politesse?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	117	78%
plutôt d'accord	33	22%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



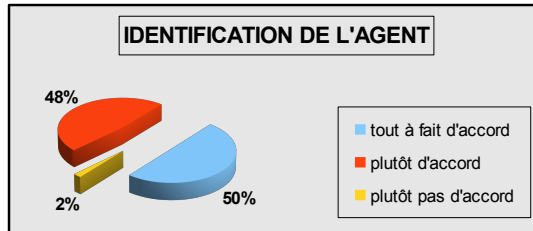
22- La personne qui vous a reçu s'est rendue disponible?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	118	79%
plutôt d'accord	32	21%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



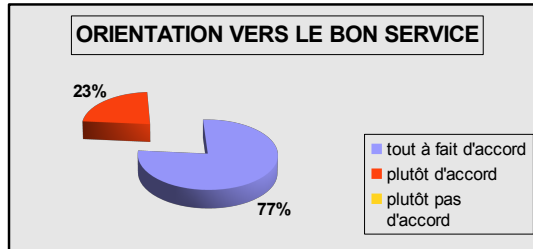
23- Elle a écouté votre demande avec attention?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	118	79%
plutôt d'accord	32	21%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



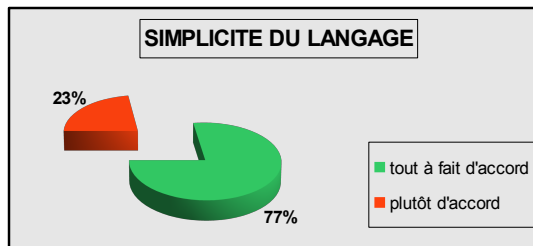
24- Elle est identifiable?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	75	50%
plutôt d'accord	72	48%
plutôt pas d'accord	3	2%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



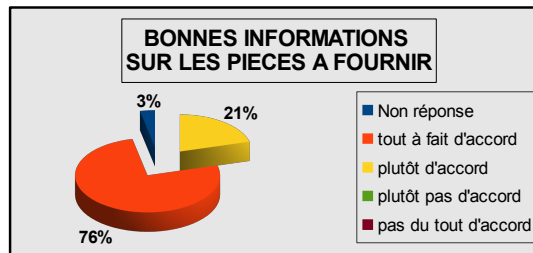
25- Elle vous a bien orienté dans le service correspondant à votre demande?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	116	77%
plutôt d'accord	34	23%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



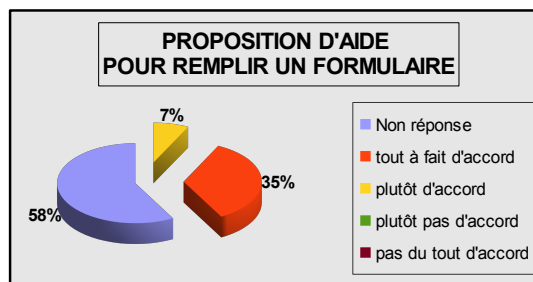
26- Elle vous a informé dans des termes simples et compréhensibles?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	116	77%
plutôt d'accord	34	23%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



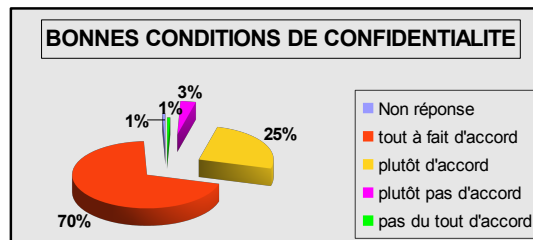
27- Vous avez été bien informé sur les pièces utiles à votre démarche?	nombre cité	fréquence
Non réponse	5	3%
tout à fait d'accord	114	76%
plutôt d'accord	31	21%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



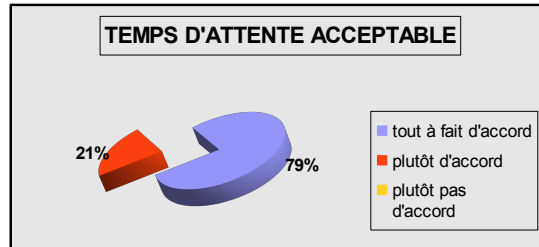
28- En cas de besoin on vous a proposé de l'aide pour remplir un formulaire?	nombre cité	fréquence
Non réponse	87	58%
tout à fait d'accord	52	35%
plutôt d'accord	11	7%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



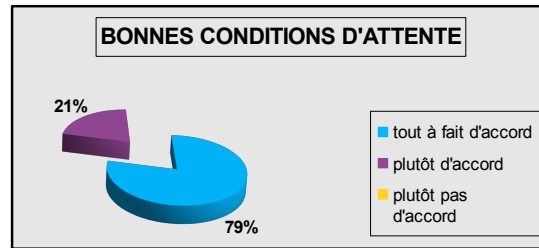
29- Vous avez été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité?	nombre cité	fréquence
Non réponse	1	1%
tout à fait d'accord	105	70%
plutôt d'accord	38	25%
plutôt pas d'accord	5	3%
pas du tout d'accord	1	1%
TOTAL	150	100%



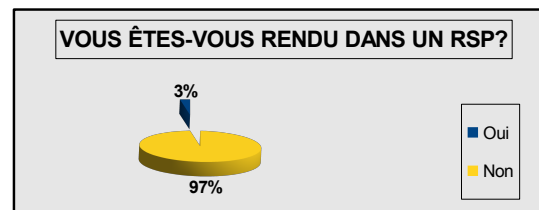
30- Vous n'avez pas attendu trop longtemps?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	118	79%
plutôt d'accord	32	21%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



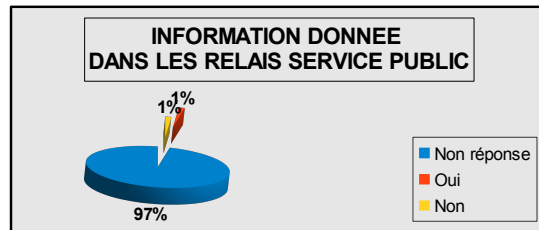
31- Vous avez pu attendre dans de bonnes conditions?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	118	79%
plutôt d'accord	32	21%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



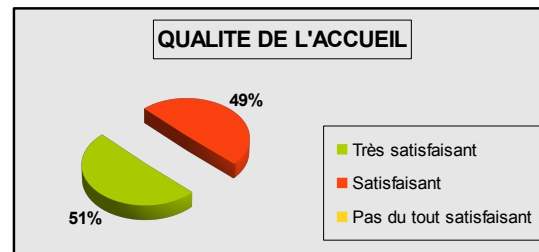
32- Vous êtes-vous déjà rendu dans un relais services publics?	nombre cité	fréquence
Oui	4	3%
Non	146	97%
TOTAL	150	100%



33- Si oui, avez-vous été bien informé sur les pièces utiles à votre démarches?	nombre cité	fréquence
Non réponse	146	97%
Oui	2	1%
Non	2	1%
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	76	51%
Satisfaisant	74	49%
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	102	68%
Horaires d'ouverture (souhait: jusqu'à 12h15 / 12h30)	22	15%
Parking	11	7%
Panneau direction préfecture	5	3%
Machine à boissons	6	4%
Confidentialité guichets	3	2%
Guichet professionnel	1	1%
TOTAL	150	99%

