

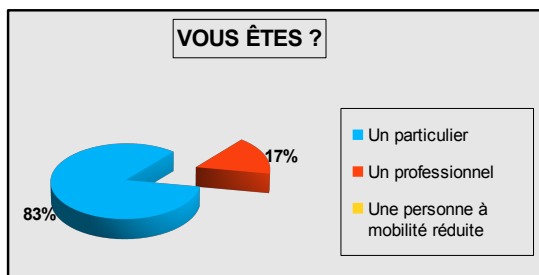
ENQUETE DE SATISFACTION SUR LES CONDITIONS D'ACCUEIL DU PUBLIC A LA PREFECTURE DE LA LOZERE

PERIMETRE DE L'ENQUETE

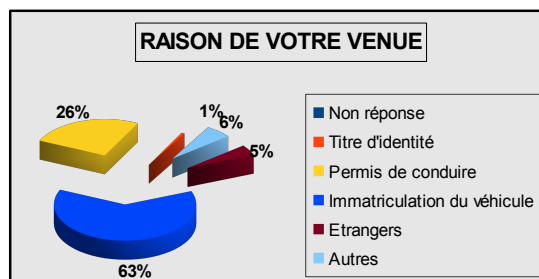
L'enquête a été réalisée durant le mois de juin 2016
Site: accueil du public, rue du Faubourg Montbel - Mende

ACCUEIL PHYSIQUE

1- Vous êtes ?	nombre cité	fréquence
Un particulier	125	83%
Un professionnel	25	17%
Une personne à mobilité réduite	0	0%
TOTAL	150	100%

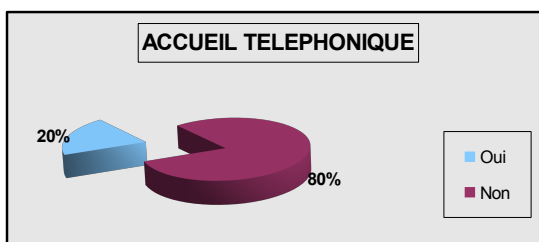


2- La raison de votre venue en préfecture	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
Titre d'identité	1	1%
Permis de conduire	39	26%
Immatriculation du véhicule	94	63%
Etrangers	7	5%
Autres	9	6%
TOTAL	150	100%

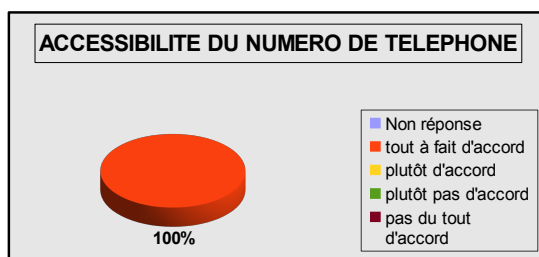


ACCUEIL TELEPHONIQUE

3- Avez-vous cherché des informations par téléphone ?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
Oui	30	20%
Non	120	80%
TOTAL	150	100%

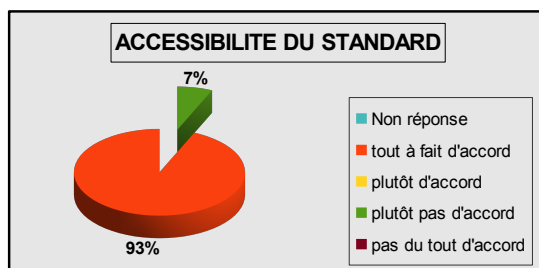


4- Vous avez facilement trouvé nos coordonnées téléphoniques ?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	30	100%
plutôt d'accord	0	0%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	30	100%

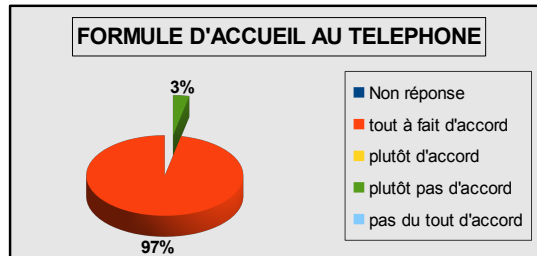


ACCUEIL TELEPHONIQUE

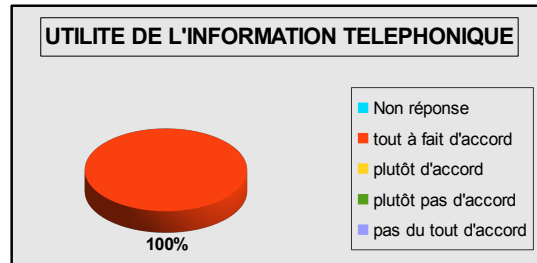
5- Avez-vous pu nous joindre facilement par téléphone ?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	28	93%
plutôt d'accord	0	0%
plutôt pas d'accord	2	7%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	30	100%



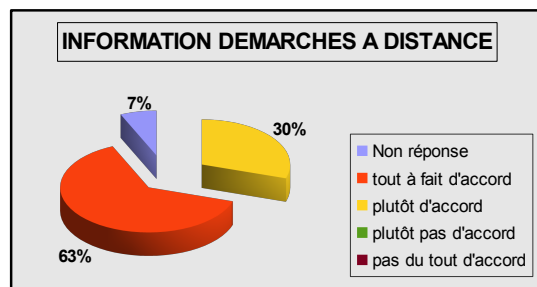
6- Vous avez été accueilli par une formule d'accueil?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	29	97%
plutôt d'accord	0	0%
plutôt pas d'accord	1	3%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	30	100%



7- Vous avez été bien informé?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	30	100%
plutôt d'accord	0	0%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	30	100%

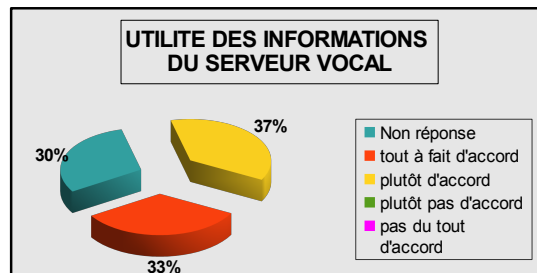


8- On vous a précisé que vous pouviez faire vos démarches à distance (courrier et internet)?	nombre cité	fréquence
Non réponse	2	7%
tout à fait d'accord	19	63%
plutôt d'accord	9	30%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	30	100%

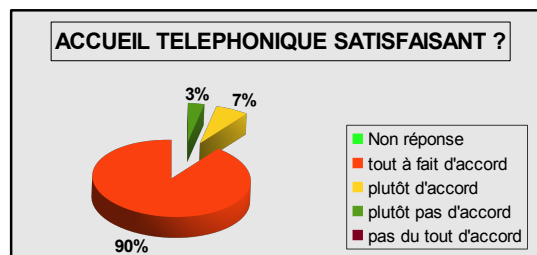


ACCUEIL TELEPHONIQUE

9- Si vous avez été mis en relation avec notre serveur vocal, les informations fournies ont-elles été utiles?	nombre cité	fréquence
Non réponse	9	30%
tout à fait d'accord	10	33%
plutôt d'accord	11	37%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	30	100%

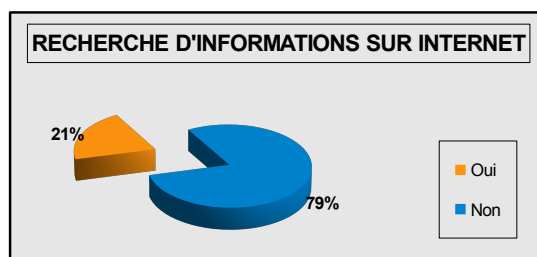


10- Globalement, l'accueil téléphonique est satisfaisant?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	27	90%
plutôt d'accord	2	7%
plutôt pas d'accord	1	3%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	30	100%

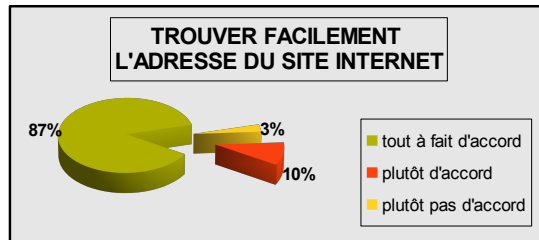


QUALITE DU SITE INTERNET

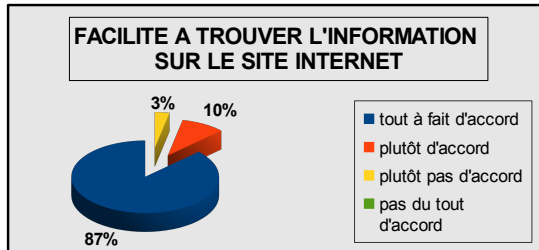
11- Avant de venir avez-vous cherché des informations par internet?	nombre cité	fréquence
Oui	31	21%
Non	119	79%
TOTAL	150	100%



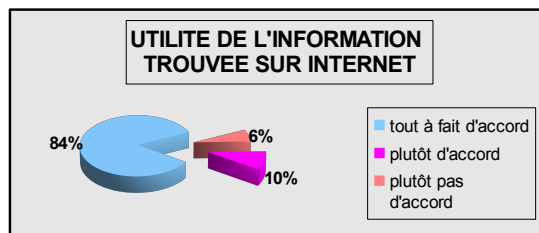
12- Vous avez facilement trouvé l'adresse de notre site internet?	nombre cité	fréquence
tout à fait d'accord	27	87%
plutôt d'accord	3	10%
plutôt pas d'accord	1	3%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	31	100%



13- Sur le site internet, l'information est facilement accessible?	nombre cité	fréquence
tout à fait d'accord	27	87%
plutôt d'accord	3	10%
plutôt pas d'accord	1	3%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	31	100%

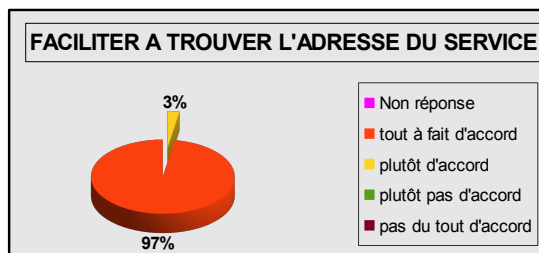


14- Vous avez trouvé ce que vous recherchez?	nombre cité	fréquence
tout à fait d'accord	26	84%
plutôt d'accord	3	10%
plutôt pas d'accord	2	6%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	31	100%

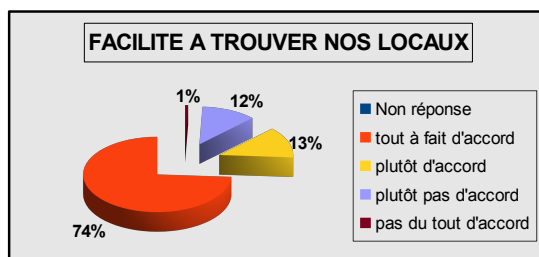


L'ACCES A NOS SERVICES

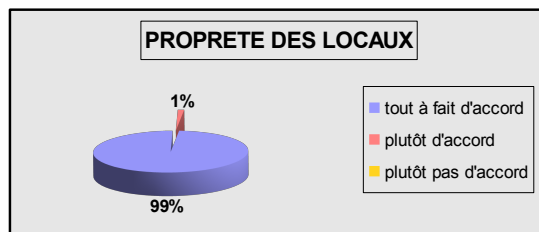
15- Vous avez facilement trouvé l'adresse du service?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	146	97%
plutôt d'accord	4	3%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



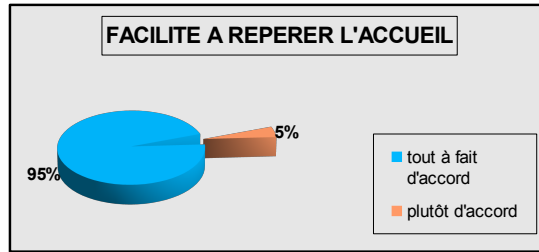
16- Vous avez facilement trouvé nos locaux?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	111	74%
plutôt d'accord	20	13%
plutôt pas d'accord	18	12%
pas du tout d'accord	1	1%
TOTAL	150	100%



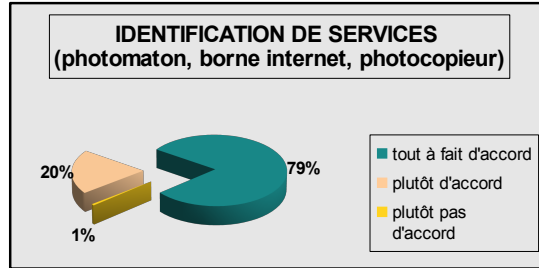
17- A votre arrivée, les locaux étaient propres et rangés?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	148	99%
plutôt d'accord	2	1%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



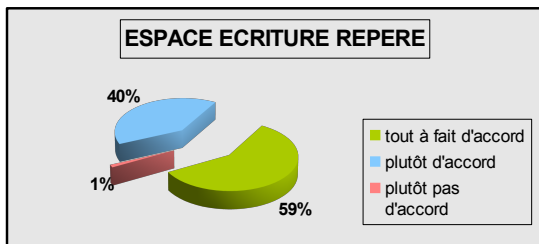
18- En entrant vous avez facilement repéré l'accueil grâce a une signalétique appropriée?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	143	95%
plutôt d'accord	7	5%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



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	119	79%
plutôt d'accord	30	20%
plutôt pas d'accord	1	1%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%

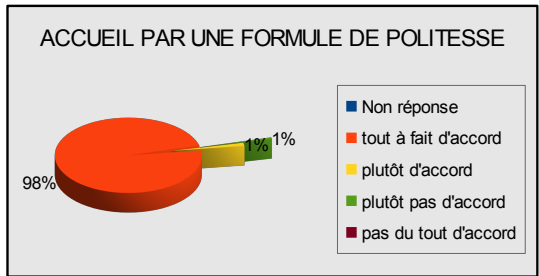


20- Au guichet, vous avez repéré un espace dédié a l'écriture?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	88	59%
plutôt d'accord	60	40%
plutôt pas d'accord	2	1%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%

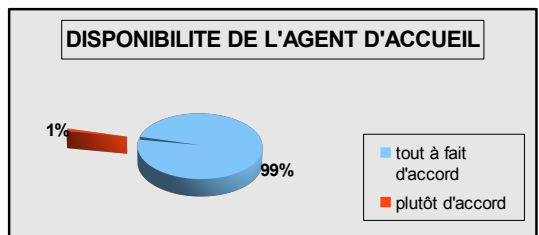


L'ACCUEIL DANS NOS SERVICES / TRAITEMENT DE VOTRE DEMARCHE

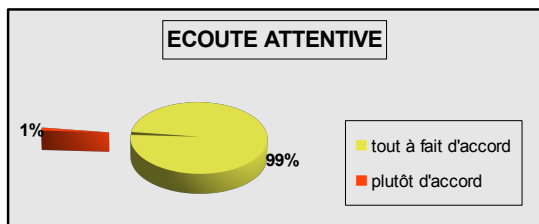
21- Vous avez été accueilli par une formule de politesse?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	147	98%
plutôt d'accord	2	1%
plutôt pas d'accord	1	1%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



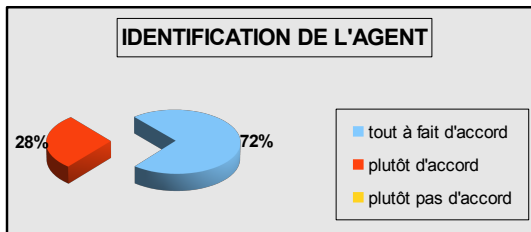
22- La personne qui vous a reçu s'est rendue disponible?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	148	99%
plutôt d'accord	2	1%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



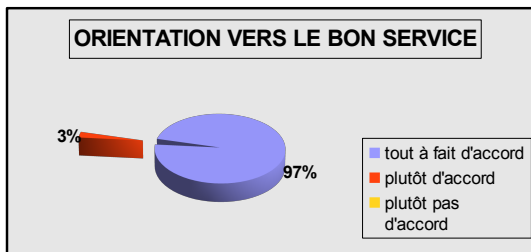
23- Elle a écouté votre demande avec attention?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	148	99%
plutôt d'accord	2	1%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



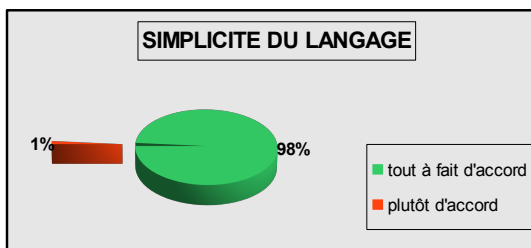
24- Elle est identifiable?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	108	72%
plutôt d'accord	42	28%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



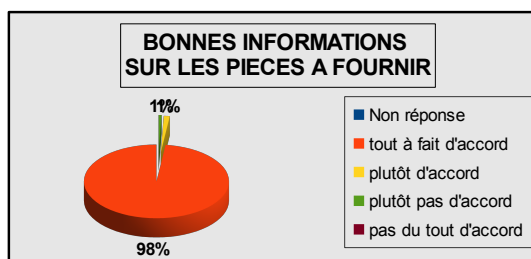
25- Elle vous a bien orienté dans le service correspondant à votre demande?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	146	97%
plutôt d'accord	4	3%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



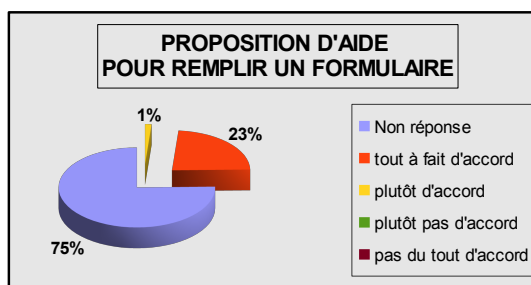
26- Elle vous a informé dans des termes simples et compréhensibles?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	147	98%
plutôt d'accord	2	1%
plutôt pas d'accord	1	1%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



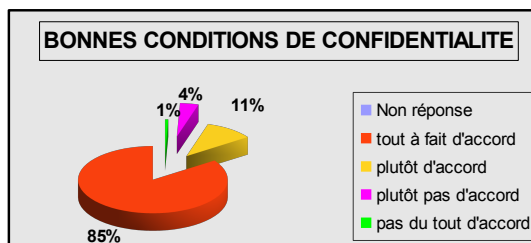
27- Vous avez été bien informé sur les pièces utiles à votre démarche?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	147	98%
plutôt d'accord	2	1%
plutôt pas d'accord	1	1%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



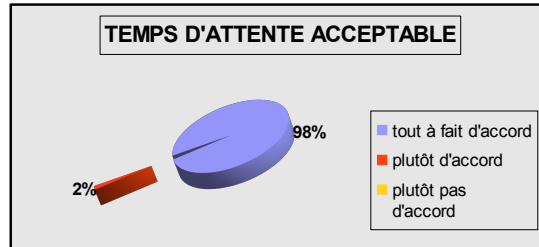
28- En cas de besoin on vous a proposé de l'aide pour remplir un formulaire?	nombre cité	fréquence
Non réponse	113	75%
tout à fait d'accord	35	23%
plutôt d'accord	2	1%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



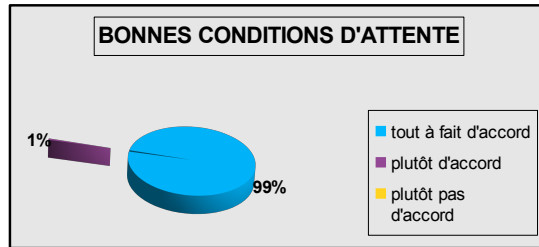
29- Vous avez été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	127	85%
plutôt d'accord	16	11%
plutôt pas d'accord	6	4%
pas du tout d'accord	1	1%
TOTAL	150	100%



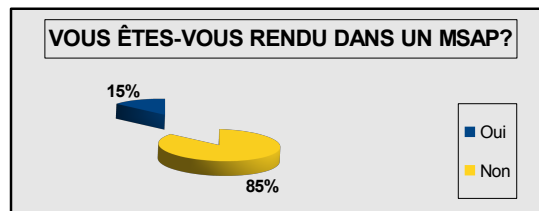
30- Vous n'avez pas attendu trop longtemps?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	147	98%
plutôt d'accord	3	2%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



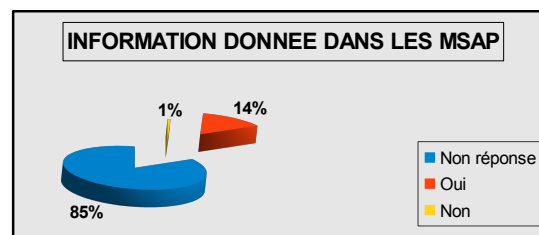
31- Vous avez pu attendre dans de bonnes conditions?	nombre cité	fréquence
Non réponse	0	0%
tout à fait d'accord	149	99%
plutôt d'accord	1	1%
plutôt pas d'accord	0	0%
pas du tout d'accord	0	0%
TOTAL	150	100%



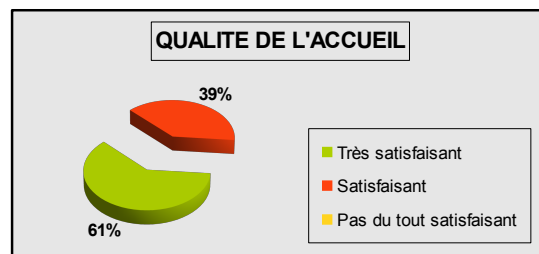
32- Vous êtes-vous déjà rendu dans une Maison de Services Au Public?	nombre cité	fréquence
Oui	22	15%
Non	128	85%
TOTAL	150	100%



33- Si oui, avez-vous été bien informé sur les pièces utiles à votre démarches?	nombre cité	fréquence
Non réponse	128	85%
Oui	21	14%
Non	1	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	92	61%
Satisfaisant	58	39%
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	112	75%
Horaires d'ouverture (souhait: jusqu'à 12h15 / 12h30)	28	19%
Parking	4	3%
Panneau direction préfecture	2	1%
Machine à boissons / Café	1	1%
Confidentialité guichets	2	1%
Guichet professionnel	1	1%
TOTAL	150	100%

