

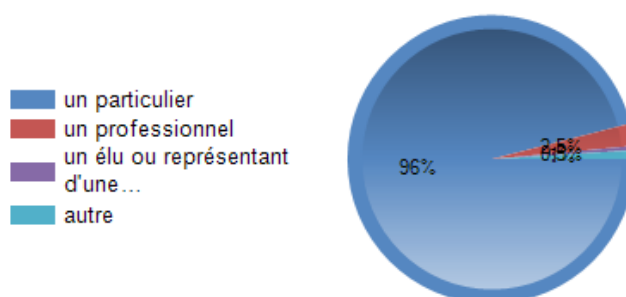


Résultats de l'enquête de satisfaction destinée aux usagers de la Préfecture

Octobre – Décembre 2018

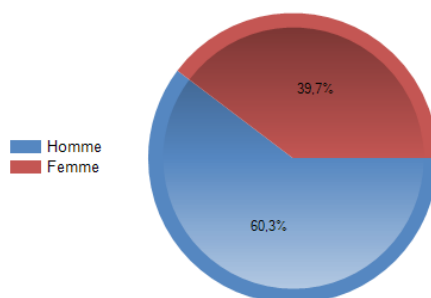
1. Vous êtes

	Effectifs	% Obs.
un particulier	191	96%
un professionnel	5	2,5%
un représentant d'une association	0	0%
un élu ou représentant d'une collectivité territoriale	1	0,5%
autre	2	1%
Total	199	100%



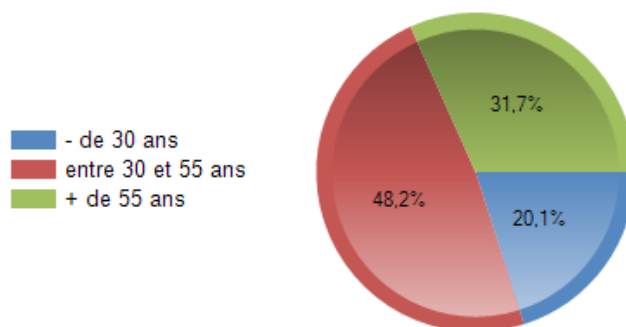
2. sexe

	Effectifs	% Obs.
Homme	120	60,3%
Femme	79	39,7%
Total	199	100%



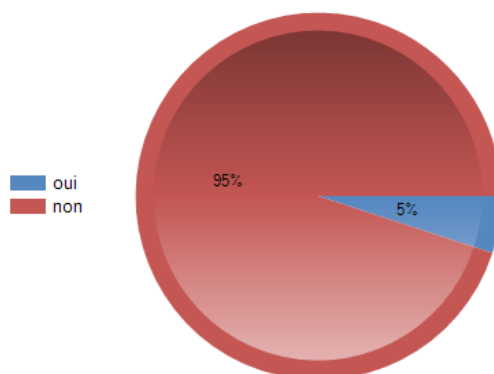
3. Votre âge

	Effectifs	% Obs.
- de 30 ans	40	20,1%
entre 30 et 55 ans	96	48,2%
+ de 55 ans	63	31,7%
Total	199	100%



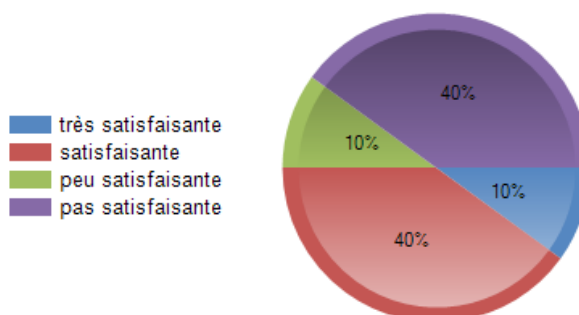
4. Etes-vous en situation de handicap ?

	Effectifs	% Obs.
oui	10	5%
non	189	95%
Total	199	100%



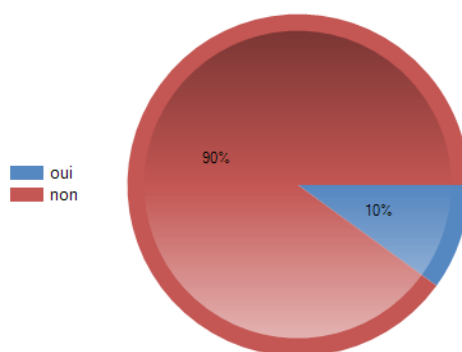
4.1 Trouvez-vous que l'accessibilité pour stationner et accéder à la préfecture est :

	Effectifs	% Obs.
très satisfaisante	1	10%
satisfaisante	4	40%
peu satisfaisante	1	10%
pas satisfaisante	4	40%
Total	10	100%



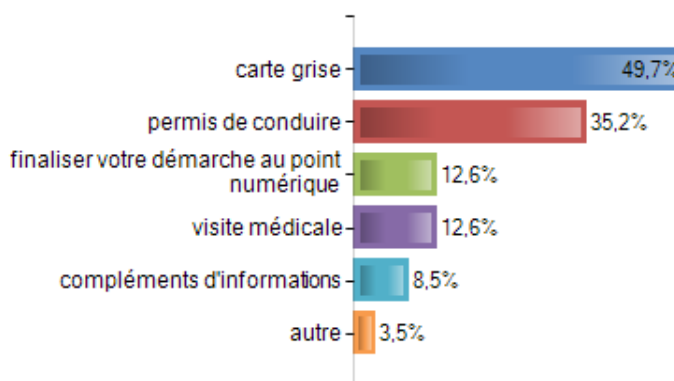
4.2 Avez-vous pu bénéficier d'un passage prioritaire au point numérique?

	Effectifs	% Obs.
oui	1	10%
non	9	90%
Total	10	100%



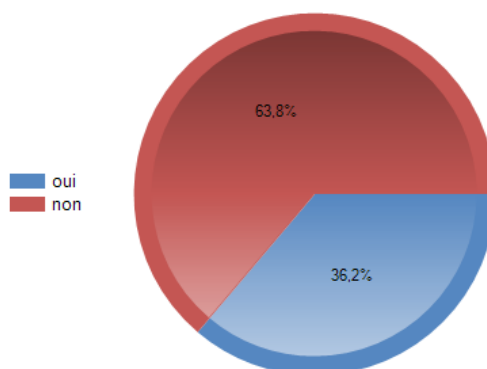
5. Pour quelle raison êtes-vous venu(e) à la préfecture ?

	Effectifs	% Obs.
carte grise	99	49,7%
permis de conduire	70	35,2%
finaliser votre démarche au point numérique	25	12,6%
visite médicale	25	12,6%
compléments d'informations	17	8,5%
autre	7	3,5%
Total	199	



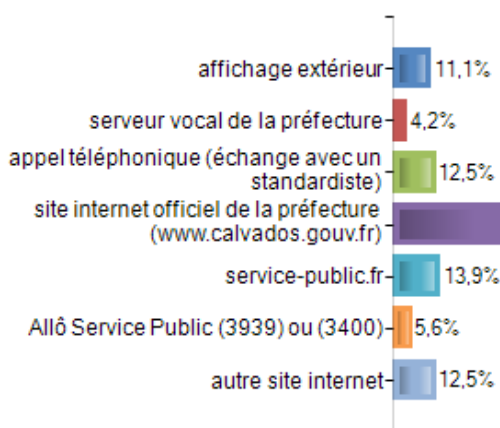
6 Avez-vous recherché des informations sur nos conditions d'accès (horaires, adresse ..) ?

	Effectifs	% Obs.
oui	72	36,2%
non	127	63,8%
Total	199	100%



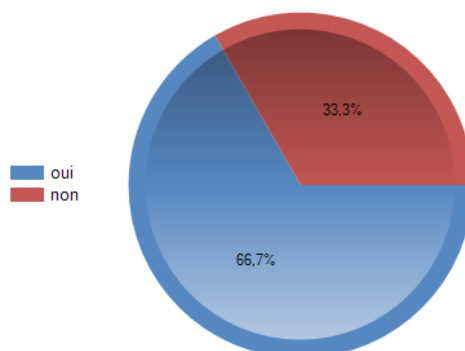
61. par quel(s) moyen(s) ?

	Effectifs	% Obs.
affichage extérieur	8	11,1%
serveur vocal de la préfecture	3	4,2%
appel téléphonique (échange avec un standardiste)	9	12,5%
site internet officiel de la préfecture (www.calvados.gouv.fr)	49	68,1%
service-public.fr	10	13,9%
Allô Service Public (3939) ou (3400)	4	5,6%
autre site internet	9	12,5%
Total	72	



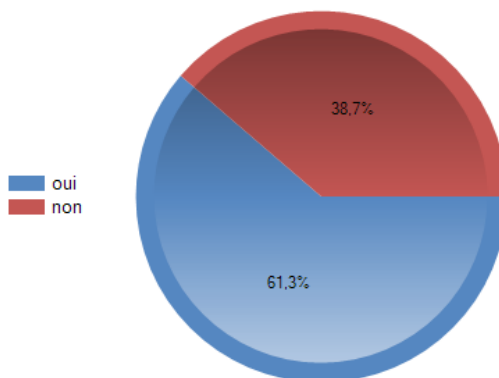
6.2 Avez-vous été obtenu l'information recherchée ?

	Effectifs	% Obs.
oui	48	66,7%
non	24	33,3%
Total	72	100%



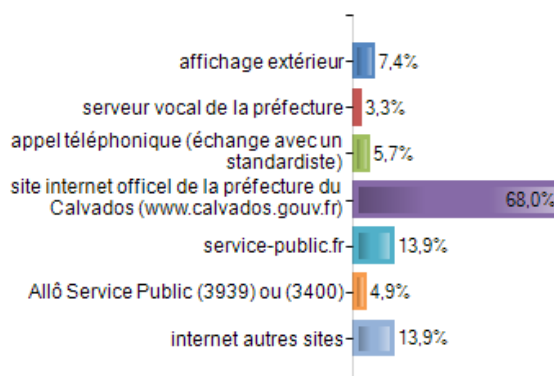
7. Avez-vous recherché des informations sur votre démarche/demande ?

	Effectifs	% Obs.
oui	122	61,3%
non	77	38,7%
Total	199	100%



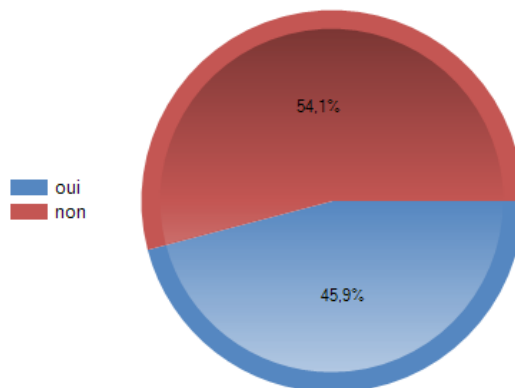
7.1 Par quel(s) moyen(s) ?

	Effectifs	% Obs.
affichage extérieur	9	7,4%
serveur vocal de la préfecture	4	3,3%
appel téléphonique (échange avec un standardiste)	7	5,7%
site internet officiel de la préfecture du Calvados	83	68%
service-public.fr	17	13,9%
Allô Service Public (3939) ou (3400)	6	4,9%
internet autres sites	17	13,9%
Total	122	



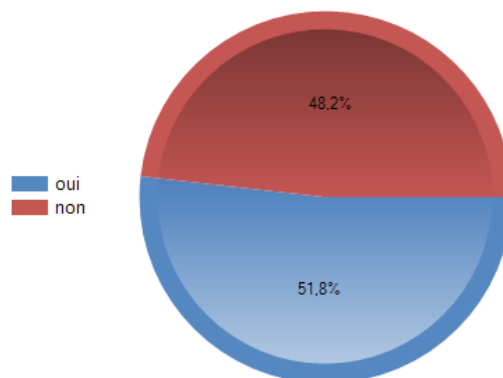
7.2 Avez-vous été obtenu l'information recherchée?

	Effectifs	% Obs.
oui	39	45,9%
non	46	54,1%
Total	85	100%



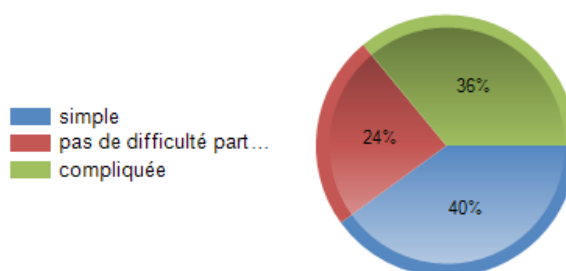
8. Nos horaires d'ouverture vous permettent-ils de réaliser vos démarches?

	Effectifs	% Obs.
oui	103	51,8%
non	96	48,2%
Total	199	100%



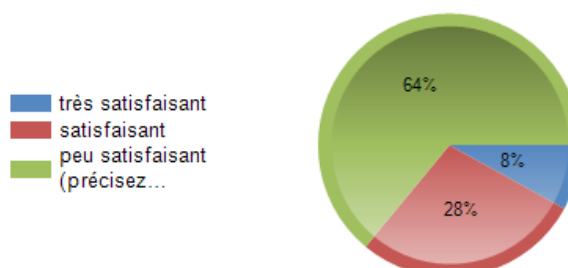
9. La prise de rendez-vous sur internet vous a-t-elle semblé :

	Effectifs	% Obs.
simple	10	40%
pas de difficulté particulière	6	24%
compliquée	9	36%
Total	25	100%



9.1 Les délais d'attente pour obtenir un rendez-vous, vous a-t-il semblé :

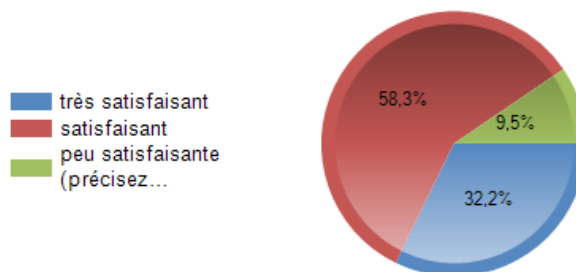
	Effectifs	% Obs.
très satisfaisant	2	8%
satisfaisant	7	28%
peu satisfaisant (précisez le temps)	16	64%
Total	25	100%



ACCUEIL

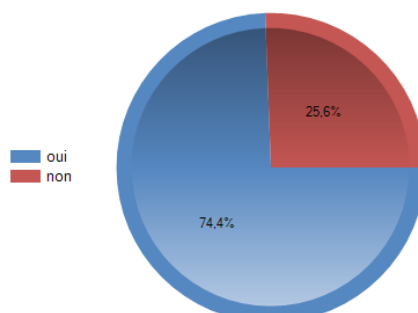
10. Le temps d'attente avant de rencontrer l'agent d'accueil, a-t-il été

	Effectifs	% Obs.
très satisfaisant	64	32,2%
satisfaisant	116	58,3%
peu satisfaisante (précisez le temps)	19	9,5%
Total	199	100%



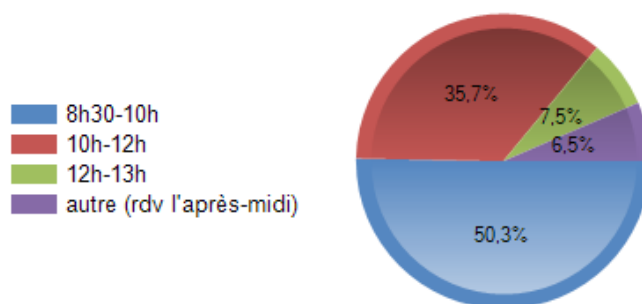
11. Notre signalétique extérieure vous semble-t-elle claire et lisible ?

	Effectifs	% Obs.
oui	148	74,4%
non	51	25,6%
Total	199	100%



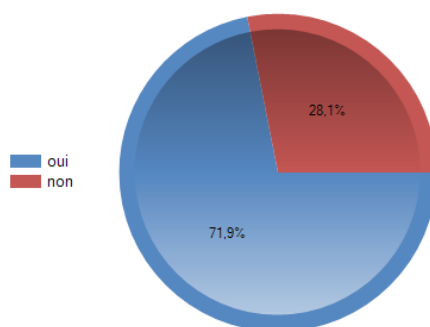
12. A quelle heure êtes vous arrivé(e)?

	Effectifs	% Obs.
8h30-10h	100	50,3%
10h-12h	71	35,7%
12h-13h	15	7,5%
autre (rdv l'après-midi)	13	6,5%
Total	199	100%



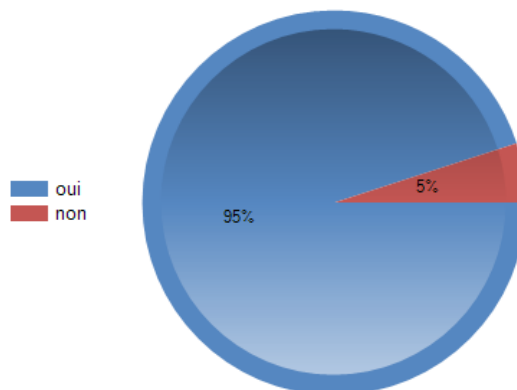
13. L'agent d'accueil était-il identifiable ?

	Effectifs	% Obs.
oui	143	71,9%
non	56	28,1%
Total	199	100%



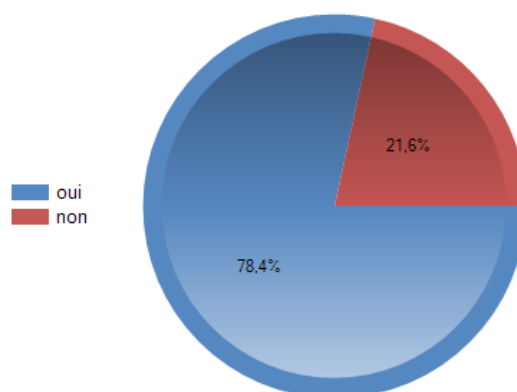
14. Avez-vous bénéficié d'un accueil agréable et courtois ?

	Effectifs	% Obs.
oui	189	95%
non	10	5%
Total	199	100%



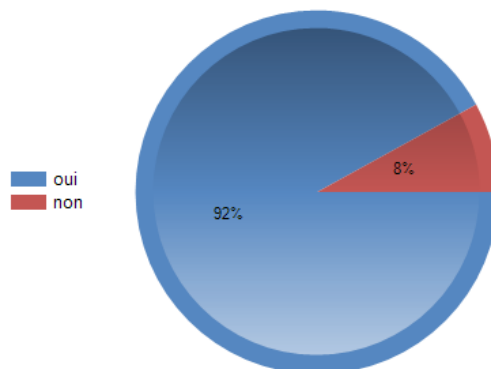
15. Avez-vous été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité ?

	Effectifs	% Obs.
oui	156	78,4%
non	43	21,6%
Total	199	100%



16. Avez-vous été bien orienté(e), et vers le bon interlocuteur ?

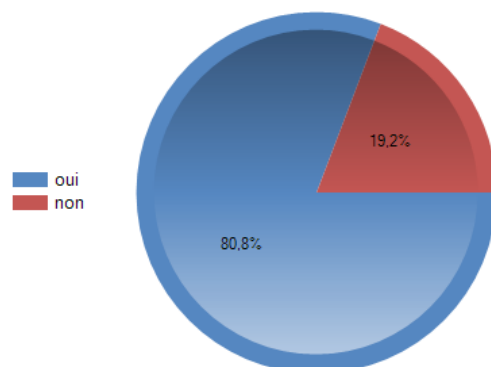
	Effectifs	% Obs.
oui	183	92%
non	16	8%
Total	199	100%



POINT NUMERIQUE

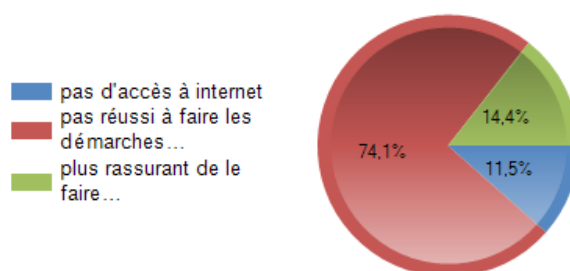
17. Avant de venir, saviez-vous que votre démarche (carte grise, permis de conduire) se faisait uniquement sur internet ?

	Effectifs	% Obs.
oui	139	80,8%
non	33	19,2%
Total	172	100%



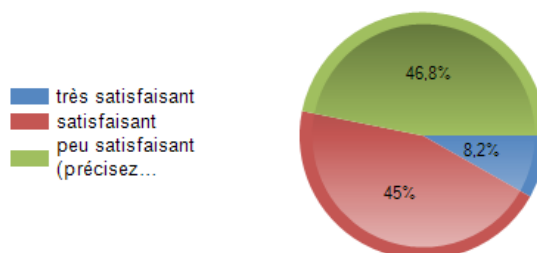
18. Si oui, Pourquoi êtes -vous venu(e) au point numérique ?

	Effectifs	% Obs.
pas d'accès à internet	16	11,5%
pas réussi à faire les démarches de chez soi	103	74,1%
plus rassurant de le faire à la préfecture	20	14,4%
Total	139	100%



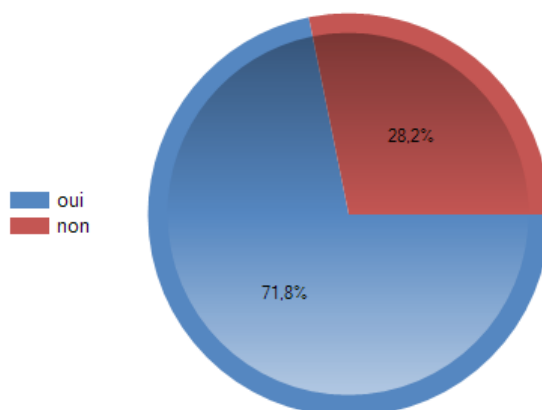
19. Après le passage à l'accueil, le temps d'attente avant d'être pris en charge au point numérique vous a-t-il semblé :

	Effectifs	% Rep.
très satisfaisant	14	8,2%
satisfaisant	77	45%
peu satisfaisant (précisez le temps)	80	46,8%
Total	171	100%



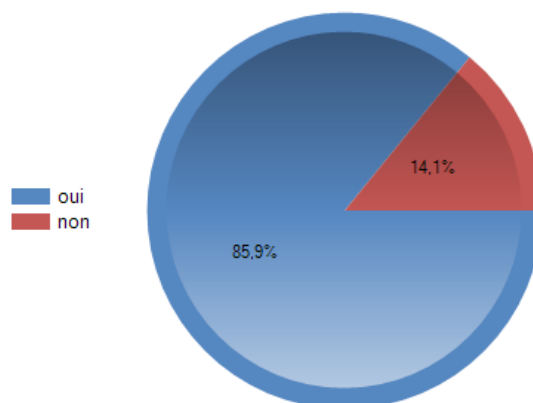
20. Au point numérique, avez-vous été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité ?

	Effectifs	% Rep.
oui	122	71,8%
non	48	28,2%
Total	170	100%



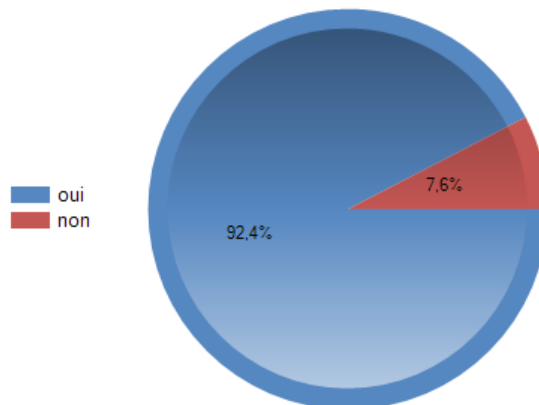
21. L'accompagnement a-t-il été à la hauteur de vos attentes ?

	Effectifs	% Rep.
oui	146	85,9%
non	24	14,1%
Total	170	100%



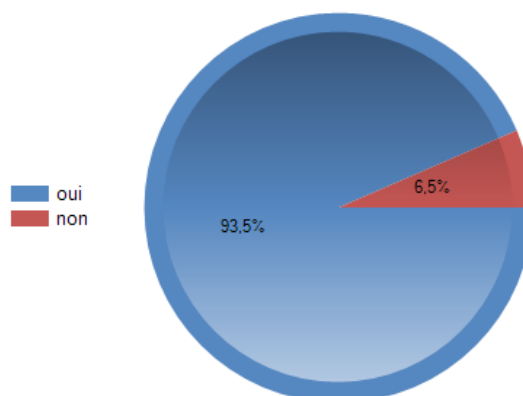
22. Le volontaire du Service Civique était-il/elle identifiable ?

	Effectifs	% Rep.
oui	158	92,4%
non	13	7,6%
Total	171	100%



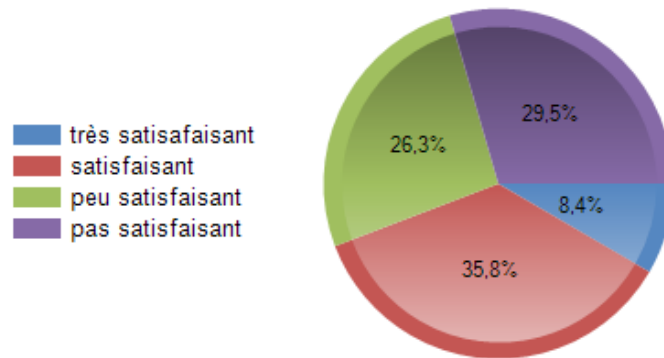
23. A-t-il/elle était agréable et courtois ?

	Effectifs	% Rep.
oui	158	93,5%
non	11	6,5%
Total	169	100%



24. De façon générale, êtes-vous satisfait des téléprocédures?

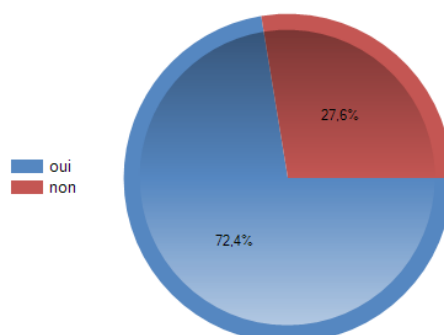
	Effectifs	% Rep.
très satisfaisant	16	8,4%
satisfaisant	68	35,8%
peu satisfaisant	50	26,3%
pas satisfaisant	56	29,5%
Total	190	100%



NOS LOCAUX

25. Les espaces d'accueil et d'attente sont-ils propres et confortables ?

	Effectifs	% Rep.
oui	123	72,4%
non	47	27,6%
Total	170	100%



26. Avez-vous été satisfait(e) des services mis à disposition? photocopieuses, fontaine d'eau, distributeurs de boissons...)

	Effectifs	% Rep.
oui	152	91%
non	15	9%
Total	167	100%

