

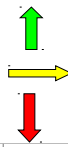
Préfecture de la Creuse

ENQUETES USAGERS SE RENDANT AUX POINTS NUMERIQUES PREFECTURE GUERET  
A votre écoute pour progresser

Cette enquête de satisfaction s'est déroulée du 22 AOUT 2018 AU 15 DECEMBRE 2018

réponses au moins à une rubrique

un particulier 77  
un professionnel 9  
un retraité 18  
non précisé 39  
TOTAL 143



valeur égale ou supérieure par rapport à celle de l'année précédente  
valeur < de 0 à 25% par rapport à celle de l'année précédente  
valeur < à 25% par rapport à celle de l'année précédente

1. L'accueil téléphonique :	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Total favorable	% avis favorables	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Total défavorable	% avis défavorables	Total Exprimé	SANS AVIS	Total Général
1.1 Vous avez pu joindre rapidement par téléphone	46	21	67	84,81%	10	2	12	15,19%	79	64	143
1.2 La personne que vous avez eue au téléphone s'est présentée	43	24	67	87,01%	7	3	10	12,99%	87	66	143
1.3 Vous avez été accueilli(e) de façon courtoise	67	19	86	98,85%	0	1	1	1,15%	86	56	143
1.4 Votre demande a bien été comprise	62	19	81	94,19%	3	2	5	5,81%	85	57	143
1.5 Vous avez été bien informé(e)	58	18	76	89,41%	5	4	9	10,59%	85	58	143

2. Sur le site Internet de la Préfecture estimez vous que l'information :	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Total favorable	% avis favorables	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Total défavorable	% avis défavorables	Total Exprimé	SANS AVIS	Total Général
2.1 est facile d'accès	28	31	59	71,08%	14	10	24	28,92%	83	60	143
2.2 adaptée à vos besoins(ex : démarches à distance)	28	23	51	62,20%	19	12	31	37,80%	82	61	143

3. Observations éventuelles concernant le site Internet :

Votre satisfaction sur la qualité de l'accueil à la Préfecture											
4. L'accueil physique	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Total favorable	% avis favorables	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Total défavorable	% avis défavorables	Total Exprimé	SANS AVIS	Total Général
Nos horaires d'ouverture vous donnent satisfaction	74	47	121	90,98%	11	1	12	9,02%	133	10	143
L'accueil des personnes à mobilité réduite est organisé	58	27	85	94,44%	5	0	5	5,56%	90	53	143
4.1. En entrant vous avez facilement identifié le point accueil général ou le service que vous veniez voir	121	19	140	99,29%	1	0	1	0,71%	141	2	143
4.2. Les locaux sont propres et bien équipés	111	25	136	97,84%	3	0	3	2,16%	139	4	143
4.3. Vous avez été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité	111	24	135	97,12%	4	0	4	2,88%	139	4	143
4.4. La personne qui vous a reçu(e) s'est présentée (ou son nom était indiqué sur un chevalet ou à l'entrée de son bureau)	89	24	113	86,92%	13	4	17	13,08%	130	13	143
4.5. Vous avez été accueilli(e) de façon courtoise	127	14	141	99,30%	1	0	1	0,70%	142	1	143
4.6. Votre demande a été écoutée avec attention	129	13	142	99,30%	1	0	1	0,70%	143	0	143
4.7. Vous avez obtenu des conseils personnalisés	114	24	138	98,57%	2	0	2	1,43%	140	3	143
4.8. Vous avez été informé(e) dans des termes simples et compréhensibles	118	22	140	98,59%	2	0	2	1,41%	142	1	143
4.9. Vous avez été bien orienté(e) vers le service correspondant à votre demande	109	24	133	99,25%	0	1	1	0,75%	134	9	143
<b>Total Général</b>	<b>1493</b>	<b>418</b>	<b>1911</b>		<b>101</b>	<b>40</b>	<b>141</b>		<b>2052</b>	<b>403</b>	<b>2574</b>