



A votre écoute pour progresser

Cette enquête de satisfaction s'est déroulée du 01 Septembre au 31 Décembre 2022

120 usagers consultés (Cible +75 % de satisfaits)

un particulier **65** un professionnel **2** retraité **19** non précisé **34**

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 défavor	% avis défavorables	Sans Avis
1.1 Vous avez pu nous joindre rapidement par téléphone et vous avez été accueillie de façon courtoise (78)	62	14	76	97,44%	1	1	2	2,56%	42
1.2 Votre demande a bien été comprise et vous avez été bien été informé(e) (79)	66	11	77	97,47%	1	1	2	2,53 %	41

2. Sur le site Internet et les réseaux sociaux de la Préfecture (hors démarches titres sur le site ANTS) 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 défavor	% avis défavorables	Sans Avis
2.1 est facile d'accès (84)	38	25	63	75 %	12	9	21	25 %	36
2.2 adaptée à vos besoins(ex: démarches à distance) (77)	32	21	53	68,83%	15	9	42	31,17 %	43

Votre satisfaction sur la qualité de l'accueil physique à la Préfecture

3. 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	Sans Avis
Nos horaires d'ouverture vous donnent satisfaction (116)	86	28	114	98,28%	1	1	2	1,72%	4
L'accueil des personnes à mobilité réduite est organisée (85)	73	12	85	100%	0	0	0	0%	35
Les locaux sont propres et bien équipés (115)	104	10	114	99,13%	1	0	1	0,87%	5

3.1. En entrant vous avez facilement identifié le point accueil général ou le service que vous venez voir (118)	109	9	118	100%	0	0	0	0,00%	2
3.2. Vous avez été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité (119)	111	8	119	100%	0	0	0	0,00%	1
3.3. 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) (119)	106	9	115	96,64%	4	0	4	3,36 %	1
3.4. Vous avez été accueilli(e) de façon courtoise et votre demande a été écoutée avec attention (119)	111	8	119	100 %	0	0	0	0,00 %	1
3.5. Vous avez obtenu des conseils personnalisés, vous avez été informé(e) dans des termes simples, compréhensibles si besoin vous avez été bien orienté(e) vers le service correspondant à votre demande (120)	113	7	120	100 %	0	0	0	0,00 %	0

Votre satisfaction sur la qualité de l'accueil aux points numériques de la Préfecture

4.L'Accueil aux points numériques de la préfecture :	OUI	% OUI	NON	% NON	PAS DE REPONSE
4.1 Avant de venir aviez vous essayé de réaliser la procédure depuis chez vous avec votre ordinateur?(108)	55	50,93 %	53	49,07 %	12
4.2 Est ce votre première visite?(108)	47	43,52 %	61	56,48 %	12
4.3 Vous venez pour la réalisation d'une carte grise ? (96)	45	46,88 %	51	53,12 %	24
4.4 Vous venez pour la réalisation d'un permis de conduire?(100)	63	63,00 %	37	37,00 %	20

5.Le résultat de votre démarche aux points numériques de la préfecture :	OK démarche réalisée ou en bonne voie	% avis OK	Échec	% avis Echec	Manque pièces	% manque pièces	Pas de réponse
5.1 Suite à votre venue au point numérique résultat a été (103 réponses):	83	80,58%	19	18,45 %	1	0,97 %	17

6.Les différentes causes de l'Échec de la démarche 19 :	Cas complexe	% Cas complexe	Application ANTS Non Disponible	% Application non dispo	Problème Réseau	% Problème réseau	Autre cas	% Autre cas
5.1 Suite à votre venue au point numérique résultat a été :	10	52,64 %	1	5,26 %	1	5,26 %	7	36,84 %

7.Votre avis sur la procédure	Très satisfaisante	satisfaisante	Total favorable	% avis favorabl	Non satisfaisante	Décevante	Total défavorable	% avis défavor	Sans Avis
7.1 Pouvez vous dire comment vous trouvez les opérations concernant votre demarche (108)?	99	8	107	99,07%	1	0	1	0,93%	12

8. Pouvez vous donner une note entre 1 et 10 sur l'accueil et le travail des personnes qui vous ont aidé dans votre démarche au point numérique et avez vous en plus des remarques ou précisions à apporter sur l'accueil à la préfecture de la Creuse :

Note : 9,44/10

Les différentes remarques :

- « **La procédure a été réalisée entièrement dans un autre département mais cela n' a pas marché, coût 250€... Procédure refaite entièrement ici à la préfecture de Guéret merci à vous cependant.... même si j'ai perdu du temps et de l'argent au départ** »
- « **Accueil agréable et efficace des jeunes femmes du point numérique** »
- « **Très satisfaisant** »
- « **Très gentille et compétente** »
- « **Très bon travail 10/10** »
- « **Accueil parfait, Merci** »
- « **Charmante.....** »