



A votre écoute pour progresser

Cette enquête de satisfaction s'est déroulée du 01 Septembre au 31 Décembre 2023

52 usagers consultés (Cible +75 % de satisfaits)

un particulier **20** un professionnel **0** retraité **4** non précisé **28**

| 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 (33) | 31 | 2 | 33 | 100% | 0 | 0 | 0 | 0% | 19 |
| 1.2 Votre demande a bien été comprise et vous avez été bien informé(e) (33) | 30 | 2 | 32 | 96,96% | 0 | 1 | 1 | 3,04% | 19 |

| 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 (36) | 28 | 6 | 34 | 94,4 % | 2 | 0 | 2 | 5,6 % | 16 |
| 2.2 adaptée à vos besoins(ex: démarches à distance) (35) | 29 | 5 | 34 | 97,1% | 1 | 0 | 1 | 2,90 % | 17 |

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 (52) | 38 | 13 | 51 | 98% | 0 | 1 | 1 | 2% | 0 |
| L'accueil des personnes à mobilité réduite est organisé (42) | 36 | 6 | 42 | 100% | 0 | 0 | 0 | 0% | 10 |
| Les locaux sont propres et bien équipés (48) | 44 | 4 | 48 | 100% | 0 | 0 | 0 | 0% | 4 |
| 3.1. En entrant vous avez facilement identifié le point | 50 | 0 | 50 | 100% | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 2 |

Les différentes remarques ENQUÊTE 2023 :

| | | | | | | | | | |
|--|----|---|----|-------|---|---|---|-------|---|
| accueil général ou le service que vous veniez voir (50) | | | | | | | | | |
| 3.2. Vous avez été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité (49) | 49 | 0 | 49 | 100% | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 3 |
| 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) (52) | 49 | 1 | 50 | 96,1% | 2 | 0 | 2 | 3,90% | 0 |
| 3.4. Vous avez été accueilli(e) de façon courtoise et votre demande a été écoutée avec attention () | 50 | 0 | 50 | 100 % | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 2 |
| 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 () | 50 | 0 | 50 | 98% | 1 | 0 | 1 | 2,00% | 1 |

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 ?(52) | 20 | 38,46 % | 32 | 61,54 % | 0 |
| 4.2 Est ce votre première visite ?(52) | 26 | 50,00 % | 26 | 50,00 % | 0 |
| 4.3 Vous venez pour la réalisation d'une carte grise ? (52) | 27 | 51,92 % | 25 | 48,08 % | 0 |
| 4.4 Vous venez pour la réalisation d'un permis de conduire?(52) | 25 | 48,08 % | 27 | 51,92 % | 0 |

| 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 (réponses): | 45 | 86,53% | 3 | 5,77 % | 4 | 7,70 % | 0 |

| 6.Les différentes causes de l'Échec de la démarche(3): | 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 : | 1 | 33,3% | 1 | 33,3 % | 1 | 33,3% | 0 | 0 |

| 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 (52)? | 46 | 5 | 51 | 98,00% | 1 | 0 | 1 | 2,00% | 0 |

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 : 8,96/10

Les différentes remarques ENQUÊTE 2023 :

- * Bien gentil à vous, toujours un guichet à la préfecture.
- * Vraiment un bon accueil.
- * Bonne aide, bons conseils.
- * Compétant, efficace, merci beaucoup.
- * bon accueil sur une procédure complexe.
- * Merci pour l'aide apportée.
- * Aide très utile car beaucoup de beugs.
- * Très bien.
- * Personne agréable et compétente.
- * Accueil satisfaisant mais beug ANTS impossible de régler.
- * Personne agréable et compétente qui m'a bien aidé.
- * Fait en deux min pour un changement d'adresse, avec le sourire et gentillement.

Les différentes remarques ENQUÊTE 2023 :

- *** Merci infiniment.**
- *** Merci de votre amabilité, gentillesse et compétence.**
- *** La demande en préfecture a été faite rapidement mais le site de l'ANTS n'est pas un site qui est très opérationnel.**
- *** Le site de l'ANTS n'a pas fonctionné de chez moi, j'ai dû me déplacer en préfecture et la démarche c'est réalisé très vite.**
- *** L'aide apportée a été très utile, une grande patiente pour des démarches qui restent assez complexes.**
- *** Très rapide, gentille et accueillante.**
- *** La personne prénommée Pascale est purement simplement compétente et très agréable.**
- *** Des solutions ont été trouvées à mon problème au-delà de mes espérances. Personne très efficace et compétente qui cherche des solutions.,**
- *** Vous m'avez réconcilié avec l'administration.**