



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 venez 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.**