



## A votre écoute pour progresser

Cette enquête de satisfaction s'est déroulée du 10 juillet au 11 septembre 2020

**146 usagers consultés (Cible +75 % de satisfaits)**

**un particulier 101 un professionnel 0 retraité 43 non précisé 2**

<b>1. L'accueil téléphonique :</b>	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
1.1 Vous avez pu nous joindre rapidement par téléphone (67)	26	41	67	100%	0	0	0	0,00 %	79
1.2 La personne que vous avez eue au téléphone s'est présentée (75)	32	43	75	100%	0	0	0	0,00%	71
1.3 Vous avez été accueilli (e) de façon courtoise (108)	71	37	108	100%	0	0	0	0,00 %	38
1.4 Votre demande a bien été comprise (108)	59	48	107	99,07 %	1	0	1	0,93 %	38
1.5 Vous avez été bien informé(e) (98)	52	46	98	100%	0	0	0	0,0 %	48

### 1.6 Observations éventuelles concernant l'accueil téléphonique :

<b>2. Sur le site Internet et les réseaux sociaux de la Préfecture estimez vous que l'information:</b>	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
2.1 est facile d'accès (32)	7	24	31	96,88 %	1	0	1	3,12%	114
2.2 adaptée à vos besoins(ex: démarches à distance) (32)	8	22	30	93,75 %	2	0	2	6,25 %	114
2.31 le réseau social facebook préfète de la creuse comporte des informations et reportages que vous trouvez utiles et intéressants (31)	8	20	28	90,32 %	3	0	3	9,68 %	115
2.32 le réseau social twitter préfète de la creuse comporte des informations et reportages que vous trouvez utiles et intéressants (30)	10	17	27	90,00 %	3	0	3	10%	116

**2.4 Avez-vous des suggestions pour améliorer le site internet l'État en CREUSE ou facebook Préfète de la CREUSE ou twitter Préfète de la Creuse? ...**

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

<b>3. Le service rendu à l'utilisateur dans ses démarches aux points numériques de la préfecture :</b>	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
3.1 est adapté, utile à vos besoins et l'accueil est agréable (146)	<b>87</b>	<b>53</b>	<b>140</b>	<b>95,89 %</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>4,11%</b>	<b>0</b>
3.2 est efficace : votre démarche s'est terminée avec succès (146)	<b>71</b>	<b>56</b>	<b>127</b>	<b>86,99 %</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>13,01%</b>	<b>0</b>

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

<b>4. L'accueil physique</b>	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
<b>Nos horaires d'ouverture vous donnent satisfaction (146)</b>	<b>63</b>	<b>82</b>	<b>145</b>	<b>99,32 %</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0,68%</b>	<b>0</b>
<b>L'accueil des personnes à mobilité réduite est organisé (133)</b>	<b>52</b>	<b>81</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>13</b>
4.1. En entrant vous avez facilement identifié le point accueil général ou le service que vous veniez voir (144)	<b>96</b>	<b>48</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>2</b>
4.2. Les locaux sont propres et bien équipés (145)	<b>57</b>	<b>82</b>	<b>139</b>	<b>95,86 %</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>4,14%</b>	<b>1</b>
4.3. Vous avez été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité (145)	<b>89</b>	<b>56</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>1</b>
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) (145)	<b>68</b>	<b>68</b>	<b>136</b>	<b>93,79 %</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>6,21%</b>	<b>1</b>
4.5. Vous avez été accueilli(e) de façon courtoise (145)	<b>106</b>	<b>39</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>1</b>
4.6 Votre demande a été écoutée avec attention (143)	<b>95</b>	<b>48</b>	<b>143</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>3</b>
4.7. Vous avez obtenu des conseils personnalisés (145)	<b>93</b>	<b>52</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>1</b>
4.8. Vous avez été informé(e) dans des termes simples et compréhensibles (145)	<b>94</b>	<b>50</b>	<b>144</b>	<b>99,31 %</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0,69%</b>	<b>1</b>
4.9. Vous avez été bien orienté(e) vers le service correspondant à votre demande (145)	<b>79</b>	<b>66</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>1</b>

### 5. Avez-vous des suggestions pour améliorer l'accueil dans nos services ? ..