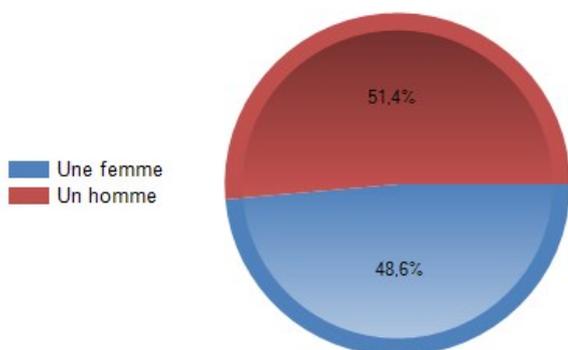


1. Vous êtes

| | Effectifs | % Obs. |
|--------------|------------|-------------|
| Une femme | 186 | 48,6% |
| Un homme | 197 | 51,4% |
| Total | 383 | 100% |

Réponses effectives : 383
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Modalité la plus citée : Un homme

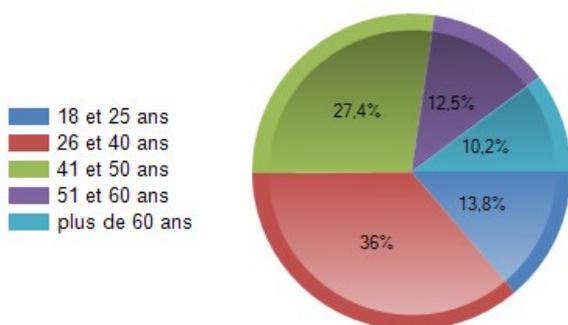


2. Vous avez entre

| | Effectifs | % Obs. |
|----------------|------------|-------------|
| 18 et 25 ans | 53 | 13,8% |
| 26 et 40 ans | 138 | 36% |
| 41 et 50 ans | 105 | 27,4% |
| 51 et 60 ans | 48 | 12,5% |
| plus de 60 ans | 39 | 10,2% |
| Total | 383 | 100% |

Réponses effectives : 383
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Modalités les plus citées : 26 et 40 ans; 41 et 50 ans; 18 et 25 ans

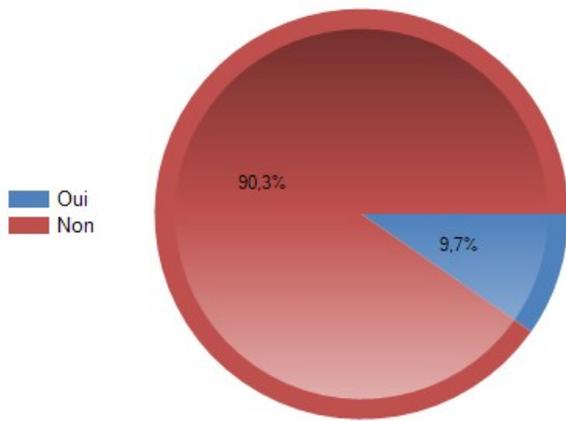


3. Vous avez des difficultés de mobilité ou êtes-vous affecté (e) par un handicap

| | Effectifs | % Obs. |
|--------------|------------|-------------|
| Oui | 37 | 9,7% |
| Non | 346 | 90,3% |
| Total | 383 | 100% |

Réponses effectives : 383
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Modalité la plus citée : Non



4. Vous êtes venu (e)

| | Effectifs | % Rep. |
|------------------------|------------|-------------|
| en voiture / en moto | 150 | 39,3% |
| en transport en commun | 170 | 44,5% |
| à vélo | 14 | 3,7% |
| à pieds | 48 | 12,6% |
| Total | 382 | 100% |

Réponses effectives : 382
Taux de réponse : 99,7%

Non-réponse(s) : 1
Modalité la plus citée : en transport en commun



5. A quelle fréquence vous rendez-vous en préfecture pour une démarche administrative?

| | Effectifs | % Obs. |
|------------------------|------------|-------------|
| Rarement | 143 | 37,3% |
| Une fois par an | 94 | 24,5% |
| Plus d'une fois par an | 146 | 38,1% |
| Total | 383 | 100% |

Réponses effectives : 383
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Modalité la plus citée : Plus d'une fois par an



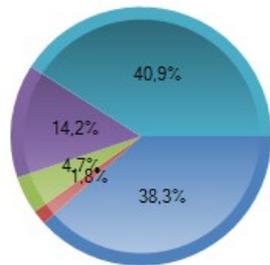
6. Avant de vous déplacer, vous êtes-vous renseigné (e) sur les horaires d'ouverture, formalités et documents à produire

| | Effectifs | % Rep. |
|--|------------|-------------|
| sur le site internet de la préfecture | 146 | 38,3% |
| auprès d'un service national d'information (39 39, service-public.fr, 34 00) | 7 | 1,8% |
| par téléphone | 18 | 4,7% |
| à l'accueil général de la préfecture | 54 | 14,2% |
| vous êtes venu (e) sans prendre d'information | 156 | 40,9% |
| Total | 381 | 100% |

Réponses effectives : 381
Taux de réponse : 99,5%

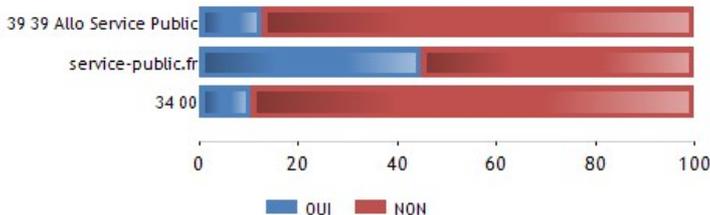
Non-réponse(s) : 2
Modalités les plus citées : vous êtes venu (e) sans prendre d'information; sur le site internet de la préfecture; à l'accueil général de la préfecture

sur le site internet de la...
auprès d'un service national d'information (39 39...
par téléphone
à l'accueil général de la...
vous êtes venu (e) sans prendre...



Connaissez-vous les services nationaux d'information:

| | OUI | | NON | | Total | |
|---------------------------|------------|--------------|------------|--------------|-------------|-------------|
| | Eff. | % Rep. | Eff. | % Rep. | Eff. | % Rep. |
| 39 39 Allo Service Public | 47 | 12,6% | 325 | 87,4% | 372 | 100% |
| service-public.fr | 167 | 44,9% | 205 | 55,1% | 372 | 100% |
| 34 00 | 39 | 10,5% | 332 | 89,5% | 371 | 100% |
| Total | 253 | 22,7% | 862 | 77,3% | 1115 | 100% |



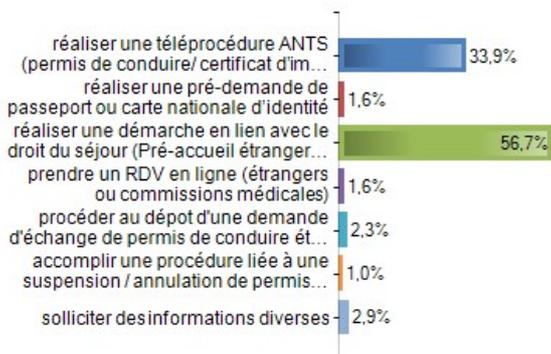
10. Aujourd'hui, vous êtes venu (e) en préfecture pour

| | Effectifs | % Obs. |
|---|------------|-------------|
| réaliser une téléprocédure ANTS (permis de conduire/ certificat d'immatriculation) | 130 | 33,9% |
| réaliser une pré-demande de passeport ou carte nationale d'identité | 6 | 1,6% |
| réaliser une démarche en lien avec le droit du séjour (Pré-accueil étrangers, asile, remise de titre, titre pour enfants) | 217 | 56,7% |
| prendre un RDV en ligne (étrangers ou commissions médicales) | 6 | 1,6% |
| procéder au dépôt d'une demande d'échange de permis de conduire étranger | 9 | 2,3% |
| accomplir une procédure liée à une suspension / annulation de permis de conduire | 4 | 1% |
| solliciter des informations diverses | 11 | 2,9% |
| Total | 383 | 100% |

Réponses effectives : 383
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0

Modalités les plus citées : réaliser une démarche en lien avec le droit du séjour (Pré-accueil étrangers, asile, remise de titre, titre pour enfants); réaliser une téléprocédure ANTS (permis de conduire/ certificat d'immatriculation); solliciter des informations diverses



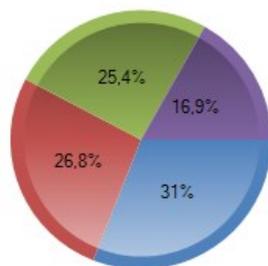
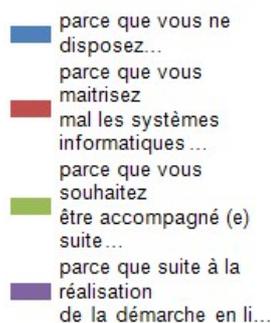
11. Vous êtes venu (e) réaliser une téléprocédure en préfecture

| | Effectifs | % Obs. |
|--|------------|-------------|
| parce que vous ne disposez pas d'internet | 44 | 31% |
| parce que vous maîtrisez mal les systèmes informatiques et vous craignez de faire une erreur | 38 | 26,8% |
| parce que vous souhaitez être accompagné (e) suite à une première tentative infructueuse | 36 | 25,4% |
| parce que suite à la réalisation de la démarche en ligne votre dossier est bloqué | 24 | 16,9% |
| Total | 142 | 100% |

Réponses effectives : 142
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0

Modalité la plus citée : parce que vous ne disposez pas d'internet



12. Vous vous êtes rendu (e) dans le service souhaité

| | Effectifs | % Obs. |
|---|------------|-------------|
| directement | 286 | 74,7% |
| après avoir été orienté(e) par l'agent de l'accueil général | 97 | 25,3% |
| Total | 383 | 100% |

Réponses effectives : 383
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0

Modalité la plus citée : directement

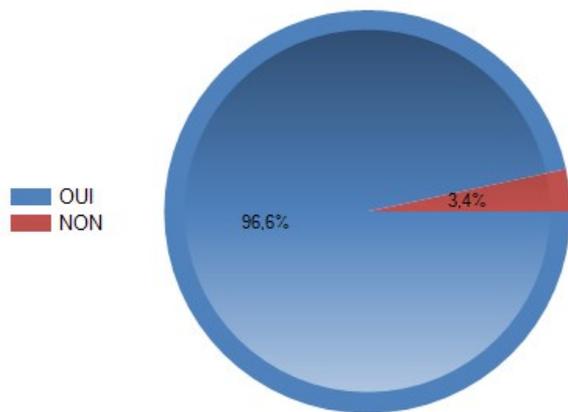


13. Avez-vous pu accéder au service afin d'accomplir la démarche pour laquelle vous vous étiez déplacé (e)?

| | Effectifs | % Obs. |
|--------------|------------|-------------|
| OUI | 370 | 96,6% |
| NON | 13 | 3,4% |
| Total | 383 | 100% |

Réponses effectives : 383
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Modalité la plus citée : OUI

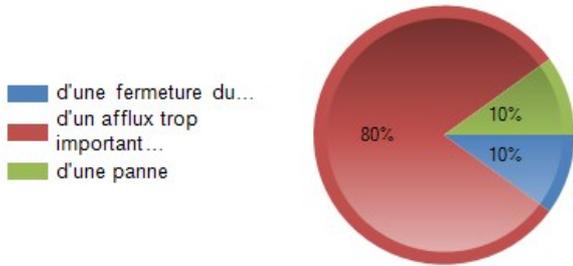


14. Vous n'avez pas pu accéder au service sollicité en raison

| | Effectifs | % Rep. |
|---|-----------|-------------|
| d'une fermeture du service | 1 | 10% |
| d'un afflux trop important d'utilisateurs | 8 | 80% |
| d'une panne | 1 | 10% |
| Total | 10 | 100% |

Réponses effectives : 10
Taux de réponse : 76,9%

Non-réponse(s) : 3
Modalité la plus citée : d'un afflux trop important d'utilisateurs



Concernant la navigation sur notre site internet

| | Pas d'accord du tout | | Plutôt pas d'accord | | Plutôt d'accord | | Tout à fait d'accord | | Total | |
|---|----------------------|-------------|---------------------|--------------|-----------------|--------------|----------------------|--------------|------------|-------------|
| | Eff. | % Rep. | Eff. | % Rep. | Eff. | % Rep. | Eff. | % Rep. | Eff. | % Rep. |
| Vous avez facilement trouvé l'adresse d... | 3 | 2,1% | 2 | 1,4% | 38 | 26,2% | 102 | 70,3% | 145 | 100% |
| Vous avez facilement trouvé l'informati... | 15 | 10,5% | 28 | 19,6% | 31 | 21,7% | 69 | 48,3% | 143 | 100% |
| L'information était claire et précise | 14 | 9,9% | 23 | 16,2% | 33 | 23,2% | 72 | 50,7% | 142 | 100% |
| Total | 32 | 7,4% | 53 | 12,3% | 102 | 23,7% | 243 | 56,5% | 430 | 100% |

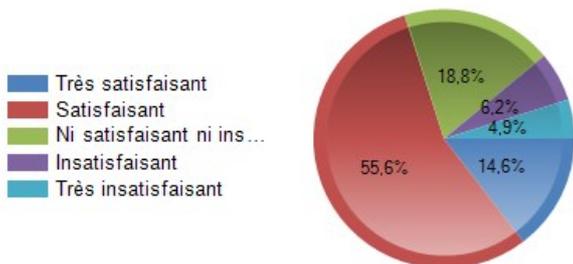


18. Globalement diriez-vous que le site internet de la préfecture est

| | Effectifs | % Rep. |
|--|------------|-------------|
| Très satisfaisant | 21 | 14,6% |
| Satisfaisant | 80 | 55,6% |
| Ni satisfaisant ni insatisfaisant | 27 | 18,8% |
| Insatisfaisant | 9 | 6,2% |
| Très insatisfaisant | 7 | 4,9% |
| Total | 144 | 100% |

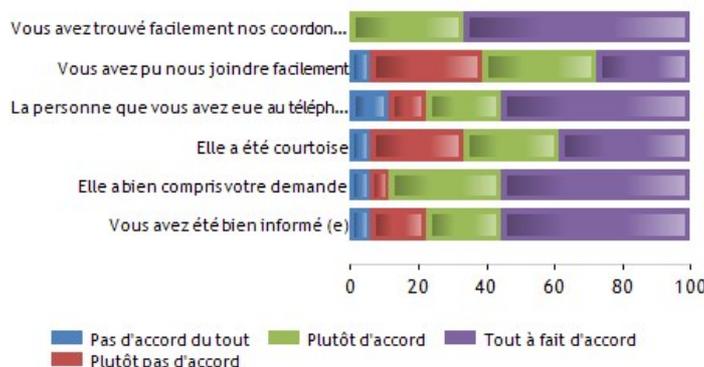
Réponses effectives : 144
Taux de réponse : 98,6%

Non-réponse(s) : 2
Modalités les plus citées : Satisfaisant; Ni satisfaisant ni insatisfaisant; Très satisfaisant



Concernant notre accueil téléphonique général

| | Pas d'accord du tout | | Plutôt pas d'accord | | Plutôt d'accord | | Tout à fait d'accord | | Total | |
|---|----------------------|-------------|---------------------|--------------|-----------------|--------------|----------------------|------------|------------|-------------|
| | Eff. | % Obs. | Eff. | % Obs. | Eff. | % Obs. | Eff. | % Obs. | Eff. | % Obs. |
| Vous avez trouvé facilement nos coordon... | 0 | 0% | 0 | 0% | 6 | 33,3% | 12 | 66,7% | 18 | 100% |
| Vous avez pu nous joindre facilement | 1 | 5,6% | 6 | 33,3% | 6 | 33,3% | 5 | 27,8% | 18 | 100% |
| La personne que vous avez eue au téléph... | 2 | 11,1% | 2 | 11,1% | 4 | 22,2% | 10 | 55,6% | 18 | 100% |
| Elle a été courtoise | 1 | 5,6% | 5 | 27,8% | 5 | 27,8% | 7 | 38,9% | 18 | 100% |
| Elle a bien compris votre demande | 1 | 5,6% | 1 | 5,6% | 6 | 33,3% | 10 | 55,6% | 18 | 100% |
| Vous avez été bien informé (e) | 1 | 5,6% | 3 | 16,7% | 4 | 22,2% | 10 | 55,6% | 18 | 100% |
| Total | 6 | 5,6% | 17 | 15,7% | 31 | 28,7% | 54 | 50% | 108 | 100% |

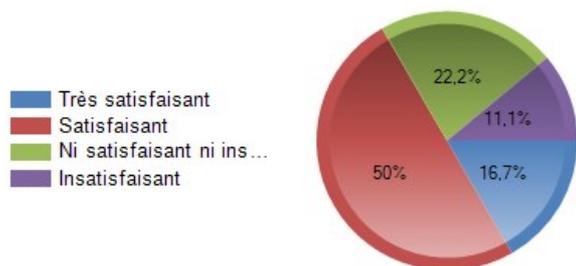


25. Globalement diriez-vous que l'accueil téléphonique de la préfecture est :

| | Effectifs | % Obs. |
|--|-----------|-------------|
| Très satisfaisant | 3 | 16,7% |
| Satisfaisant | 9 | 50% |
| Ni satisfaisant ni insatisfaisant | 4 | 22,2% |
| Insatisfaisant | 2 | 11,1% |
| Total | 18 | 100% |

Réponses effectives : 18
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Modalités les plus citées : Satisfaisant; Ni satisfaisant ni insatisfaisant; Très satisfaisant



Concernant votre accueil aux guichets

| | Pas d'accord du tout | | Plutôt pas d'accord | | Plutôt d'accord | | Tout à fait d'accord | | Total | |
|---|----------------------|-------------|---------------------|-------------|-----------------|--------------|----------------------|--------------|-------------|-------------|
| | Eff. | % Rep. | Eff. | % Rep. | Eff. | % Rep. | Eff. | % Rep. | Eff. | % Rep. |
| En entrant vous avez facilement repéré ... | 4 | 1% | 11 | 2,9% | 120 | 31,4% | 247 | 64,7% | 382 | 100% |
| Les locaux sont propres et bien équipés | 1 | 0,3% | 11 | 2,9% | 152 | 39,8% | 218 | 57,1% | 382 | 100% |
| La personne qui vous a reçu(e) s'est pr... | 23 | 6% | 35 | 9,2% | 72 | 18,9% | 251 | 65,9% | 381 | 100% |
| Elle a été courtoise | 7 | 1,8% | 9 | 2,4% | 86 | 22,5% | 280 | 73,3% | 382 | 100% |
| Elle a écouté votre demande avec attent... | 7 | 1,8% | 7 | 1,8% | 75 | 19,6% | 293 | 76,7% | 382 | 100% |
| Vous avez été reçu(e) dans de bonnes co... | 8 | 2,1% | 12 | 3,1% | 88 | 23,1% | 273 | 71,7% | 381 | 100% |
| Vous avez eu des conseils personnalisés | 40 | 10,4% | 68 | 17,8% | 96 | 25,1% | 179 | 46,7% | 383 | 100% |
| Elle vous a informé(e) dans des termes ... | 7 | 1,8% | 9 | 2,3% | 99 | 25,8% | 268 | 70% | 383 | 100% |
| Total | 97 | 3,2% | 162 | 5,3% | 788 | 25,8% | 2009 | 65,7% | 3056 | 100% |

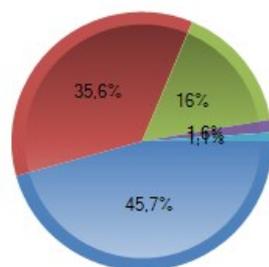


34. Si vous êtes venu(e) pour une démarche en ligne au point numérique: un jeune en service civique est présent afin de faciliter vos démarches. Considérez-vous son aide :

| | Effectifs | % Rep. |
|-------------------------------------|------------|-------------|
| Très satisfaisante | 86 | 45,7% |
| Satisfaisante | 67 | 35,6% |
| Ni satisfaisante ni insatisfaisante | 30 | 16% |
| Insatisfaisante | 3 | 1,6% |
| Très insatisfaisante | 2 | 1,1% |
| Total | 188 | 100% |

Réponses effectives : 188
Taux de réponse : 49,1%

Non-réponse(s) : 195
Modalités les plus citées : Très satisfaisante; Satisfaisante; Ni satisfaisante ni insatisfaisante

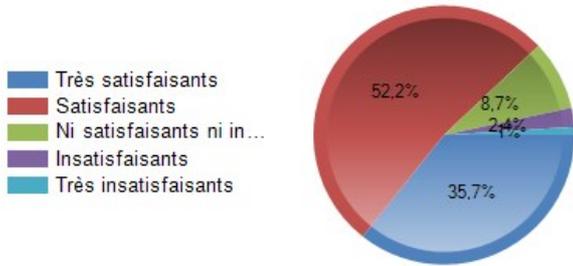


35. Globalement, diriez-vous que l'accueil et le service rendu au public à la préfecture sont :

| | Effectifs | % Rep. |
|-------------------------------------|------------|-------------|
| Très satisfaisants | 136 | 35,7% |
| Satisfaisants | 199 | 52,2% |
| Ni satisfaisants ni insatisfaisants | 33 | 8,7% |
| Insatisfaisants | 9 | 2,4% |
| Très insatisfaisants | 4 | 1% |
| Total | 381 | 100% |

Réponses effectives : 381
Taux de réponse : 99,5%

Non-réponse(s) : 2
Modalités les plus citées : Satisfaisants; Très satisfaisants; Ni satisfaisants ni insatisfaisants

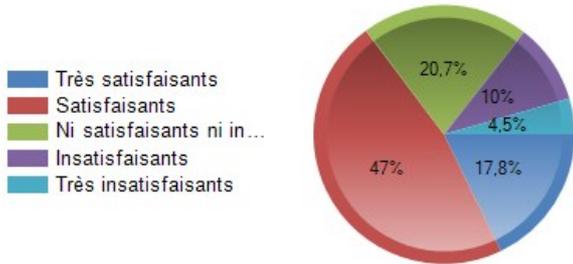


36. Diriez-vous que nos horaires d'ouverture au public sont :

| | Effectifs | % Rep. |
|-------------------------------------|------------|-------------|
| Très satisfaisants | 68 | 17,8% |
| Satisfaisants | 179 | 47% |
| Ni satisfaisants ni insatisfaisants | 79 | 20,7% |
| Insatisfaisants | 38 | 10% |
| Très insatisfaisants | 17 | 4,5% |
| Total | 381 | 100% |

Réponses effectives : 381
Taux de réponse : 99,5%

Non-réponse(s) : 2
Modalités les plus citées : Satisfaisants; Ni satisfaisants ni insatisfaisants; Très satisfaisants

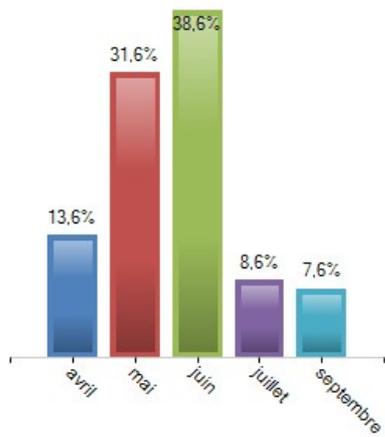


39. Date de saisie

| | Effectifs | % Obs. |
|--------------|------------|-------------|
| avril | 52 | 13,6% |
| mai | 121 | 31,6% |
| juin | 148 | 38,6% |
| juillet | 33 | 8,6% |
| septembre | 29 | 7,6% |
| Total | 383 | 100% |

Réponses effectives : 383
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Date la plus citée : juin ; Période : du 26/04/2019 14:09:05 au 13/09/2019 13:43:29 ; Regroupement : Mois

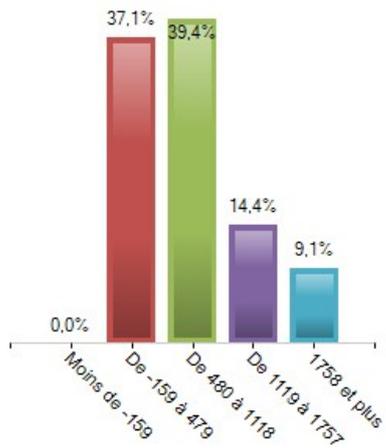


42. Temps de saisie

| | Effectifs | % Obs. |
|----------------|------------|-------------|
| Moins de -159 | 0 | 0% |
| De -159 à 479 | 142 | 37,1% |
| De 480 à 1118 | 151 | 39,4% |
| De 1119 à 1757 | 55 | 14,4% |
| 1758 et plus | 35 | 9,1% |
| Total | 383 | 100% |

Réponses effectives : 383
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Moyenne : 799.2 ; Médiane : 620,95 ; Ecart-type : 638.96 ; Min - Max : 30,13 - 4217,71 ; Somme : 306095.17



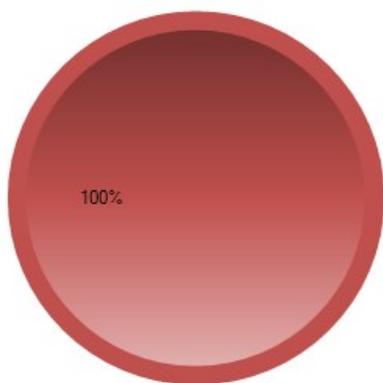
44. Progression

| | Effectifs | % Obs. |
|--------------|------------|-------------|
| En cours | 0 | 0% |
| Terminé | 383 | 100% |
| QuotaFull | 0 | 0% |
| ScreenOut | 0 | 0% |
| Total | 383 | 100% |

Réponses effectives : 383
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Modalité la plus citée : Terminé

Terminé



45. Origine

| | Nb Occurrences | % Obs. |
|--------|----------------|--------|
| Direct | 383 | 100% |

Les éléments surlignés représentent les éléments remarquables parmi les plus cités.

Réponses effectives : 383 Non-réponse(s) : 0
Taux de réponse : 100% Nombre total d'éléments : 383 ; Nombre d'éléments différents : 1 ; Élément le plus cité : Direct



46. Appareil utilisé pour la saisie

| | Effectifs | % Obs. |
|--------------|------------|-------------|
| PC | 383 | 100% |
| Tablette | 0 | 0% |
| Smartphone | 0 | 0% |
| Total | 383 | 100% |

Réponses effectives : 383 Non-réponse(s) : 0
Taux de réponse : 100% Modalité la plus citée : PC

PC

