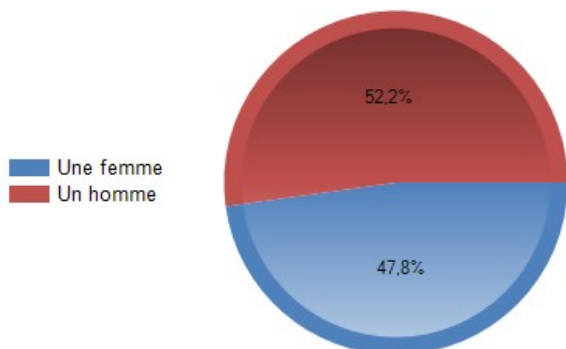


1. Vous êtes

	Effectifs	% Obs.
Une femme	75	47,8%
Un homme	82	52,2%
Total	157	100%

Réponses effectives : 157
Taux de réponse : 100%

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

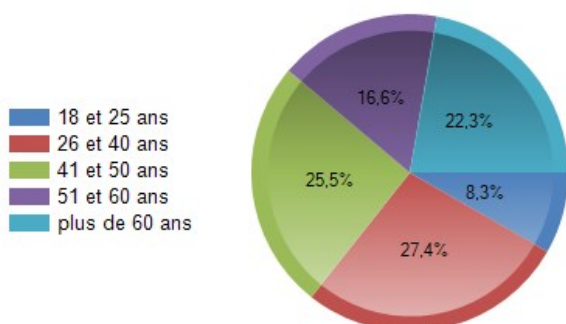


2. Vous avez entre

	Effectifs	% Obs.
18 et 25 ans	13	8,3%
26 et 40 ans	43	27,4%
41 et 50 ans	40	25,5%
51 et 60 ans	26	16,6%
plus de 60 ans	35	22,3%
Total	157	100%

Réponses effectives : 157
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Modalités les plus citées : 26 et 40 ans; 41 et 50 ans; plus de 60 ans

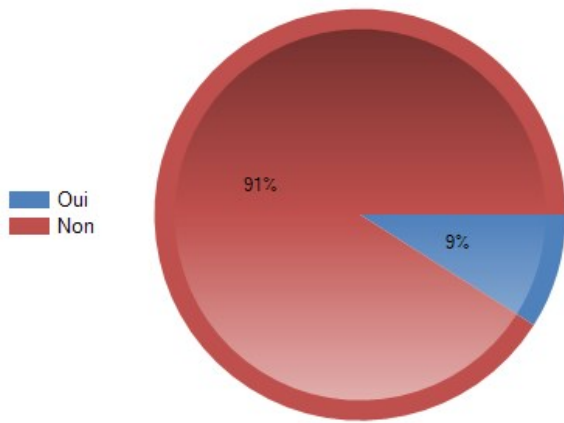


3. Vous avez des difficultés de mobilité ou êtes-vous affecté (e) par un handicap

	Effectifs	% Rep.
Oui	14	9%
Non	141	91%
Total	155	100%

Réponses effectives : 155
Taux de réponse : 98,7%

Non-réponse(s) : 2
Modalité la plus citée : Non



4. Vous êtes venu (e)

	Effectifs	% Rep.
en voiture / en moto	65	42,2%
en transport en commun	60	39%
à vélo	8	5,2%
à pieds	21	13,6%
Total	154	100%

Réponses effectives : 154
Taux de réponse : 98,1%

Non-réponse(s) : 3
Modalité la plus citée : en voiture / en moto

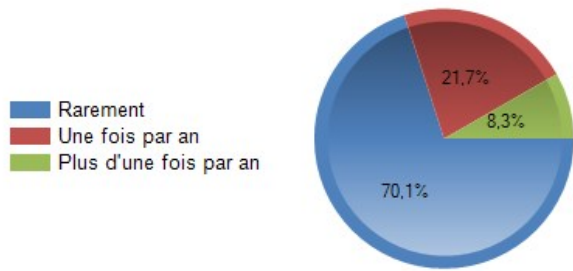


5. A quelle fréquence accomplissez-vous des démarches en préfecture?

	Effectifs	% Obs.
Rarement	110	70,1%
Une fois par an	34	21,7%
Plus d'une fois par an	13	8,3%
Total	157	100%

Réponses effectives : 157
Taux de réponse : 100%

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

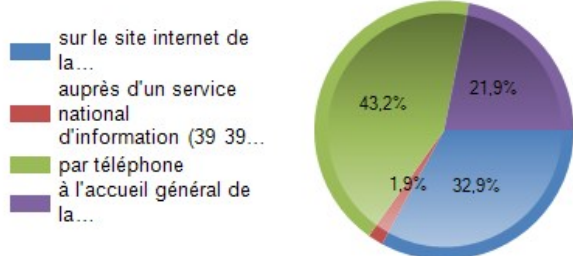


6. Avant de vous déplacer, vous êtes-vous renseigné (e) sur les horaires d'ouverture, formalités et documents à produire

	Effectifs	% Rep.
sur le site internet de la préfecture	51	32,9%
auprès d'un service national d'information (39 39, service-public.fr, 34 00)	3	1,9%
par téléphone	67	43,2%
à l'accueil général de la préfecture	34	21,9%
Total	155	100%

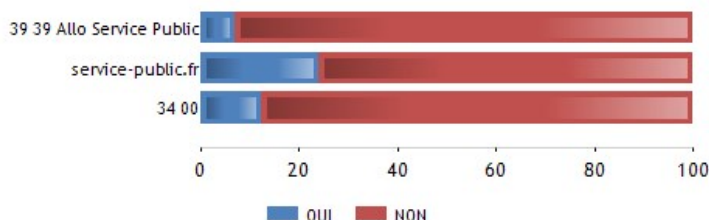
Réponses effectives : 155
Taux de réponse : 98,7%

Non-réponse(s) : 2
Modalité la plus citée : par téléphone



Connaissez-vous les services nationaux d'information:

	OUI		NON		Total	
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.
39 39 Allo Service Public	11	7,1%	145	92,9%	156	100%
service-public.fr	37	23,9%	118	76,1%	155	100%
34 00	19	12,3%	135	87,7%	154	100%
Total	67	14,4%	398	85,6%	465	100%



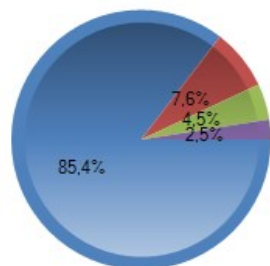
10. Aujourd'hui, vous avez pris contact avec la préfecture pour

	Effectifs	%
réaliser une téléprocédure ANTS (permis de conduire/ certificat d'immatriculation/échanges de permis étrangers/pré-demande CNI/passport)	133	85,4%
réaliser une démarche en lien avec le droit du séjour (emande de titre de séjour, asile, remise de titre, titre pour enfants)	12	7,6%
prendre un RDV en ligne pour le bureau des étrangers	7	4,5%
prendre un RDV en ligne pour la commission médicale du permis de conduire	5	2,5%
Total	157	100%

Réponses effectives : 157
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Modalité la plus citée : réaliser une téléprocédure ANTS (permis de conduire/ certificat d'immatriculation/échanges de permis étrangers/pré-demande CNI/passport)

- réaliser une téléprocédure ANTS (permis de conduire/ certificat d'immatriculation/échanges de permis étrangers/pré-demande CNI/passport)
- réaliser une démarche en lien avec le droit du séjour (emande de titre de séjour, asile, remise de titre, titre pour enfants)
- prendre un RDV en ligne pour le bureau des étrangers
- prendre un RDV en ligne pour la commission médicale du permis de conduire



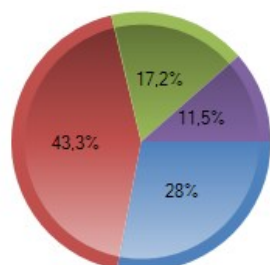
11. Vous êtes venu (e) réaliser une téléprocédure en préfecture

	Effectifs	% Obs.
parce que vous ne disposez pas d'internet	44	28%
parce que vous maitrisez mal les systèmes informatiques et vous craignez de faire une erreur	68	43,3%
parce que vous souhaitez être accompagné (e) suite à une première tentative infructueuse	27	17,2%
parce que suite à la réalisation de la démarche en ligne votre dossier est bloqué	18	11,5%
Total	157	100%

Réponses effectives : 157
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Modalité la plus citée : parce que vous maitrisez mal les systèmes informatiques et vous craignez de faire une erreur

- parce que vous ne disposez pas d'internet
- parce que vous maitrisez mal les systèmes informatiques et vous craignez de faire une erreur
- parce que vous souhaitez être accompagné (e) suite à une première tentative infructueuse
- parce que suite à la réalisation de la démarche en ligne votre dossier est bloqué



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

	Effectifs	% Rep.
directement	80	51,6%
après avoir été orienté(e) par l'agent de l'accueil général	75	48,4%

Total 155 100%

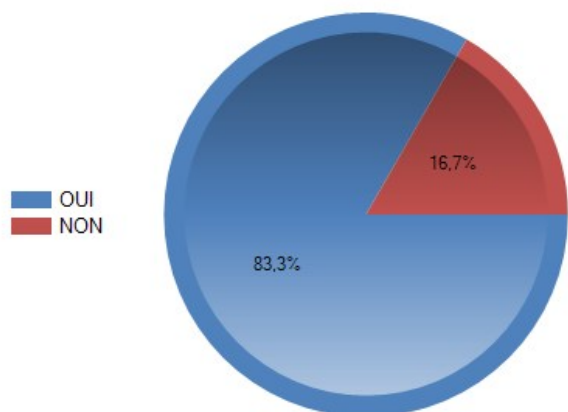
Réponses effectives : 155 Non-réponse(s) : 2
 Taux de réponse : 98,7% Modalité la plus citée : directement



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

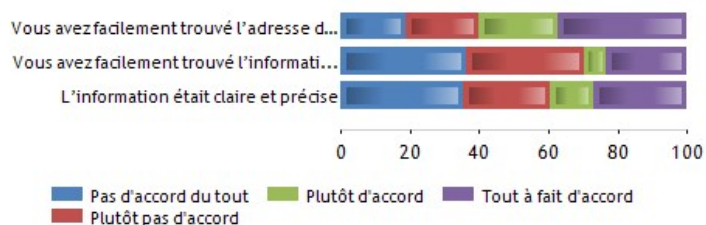
	Effectifs	% Rep.
OUI	130	83,3%
NON	26	16,7%
Total	156	100%

Réponses effectives : 156 Non-réponse(s) : 1
 Taux de réponse : 99,4% Modalité la plus citée : OUI



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...	9	18,8%	10	20,8%	11	22,9%	18	37,5%	48	100%
Vous avez facilement trouvé l'informati...	17	36,2%	16	34%	3	6,4%	11	23,4%	47	100%
L'information était claire et précise	17	35,4%	12	25%	6	12,5%	13	27,1%	48	100%
Total	43	30,1%	38	26,6%	20	14%	42	29,4%	143	100%

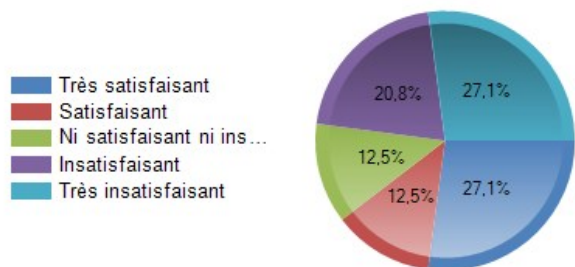


17. Globalement diriez-vous que le site internet de la préfecture est

	Effectifs	% Rep.
Très satisfaisant	13	27,1%
Satisfaisant	6	12,5%
Ni satisfaisant ni insatisfaisant	6	12,5%
Insatisfaisant	10	20,8%
Très insatisfaisant	13	27,1%
Total	48	100%

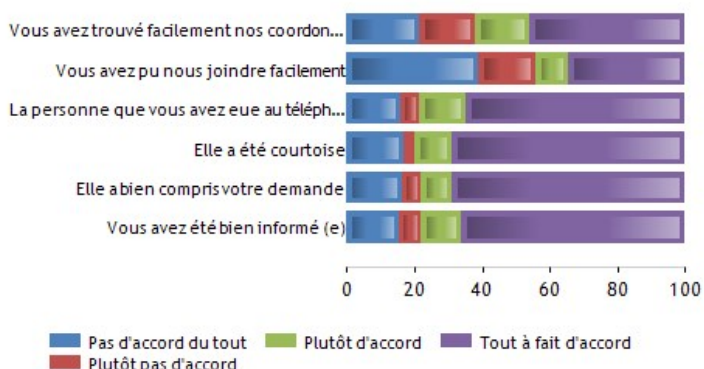
Réponses effectives : 48
Taux de réponse : 94,1%

Non-réponse(s) : 3
Modalités les plus citées : Très satisfaisant; Très insatisfaisant; Insatisfaisant



Concernant notre accueil téléphonique général

	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 trouvé facilement nos coordon...	32	21,3%	25	16,7%	24	16%	69	46%	150	100%
Vous avez pu nous joindre facilement	58	38,7%	26	17,3%	14	9,3%	52	34,7%	150	100%
La personne que vous avez eue au téléph...	24	15,9%	8	5,3%	21	13,9%	98	64,9%	151	100%
Elle a été courtoise	25	16,8%	5	3,4%	16	10,7%	103	69,1%	149	100%
Elle a bien compris votre demande	24	16,2%	8	5,4%	14	9,5%	102	68,9%	148	100%
Vous avez été bien informé (e)	23	15,5%	9	6,1%	18	12,2%	98	66,2%	148	100%
Total	186	20,8%	81	9%	107	11,9%	522	58,3%	896	100%



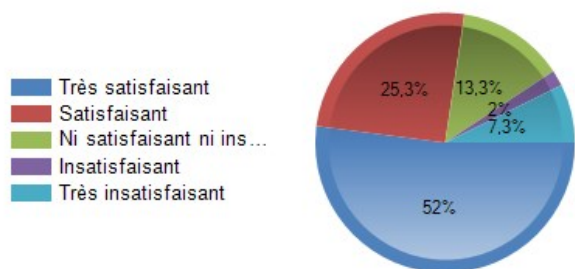
24. Globalement diriez-vous que l'accueil téléphonique de la préfecture est :

	Effectifs	% Rep.
Très satisfaisant	78	52%
Satisfaisant	38	25,3%
Ni satisfaisant ni insatisfaisant	20	13,3%
Insatisfaisant	3	2%

Très insatisfaisant	11	7,3%
Total	150	100%

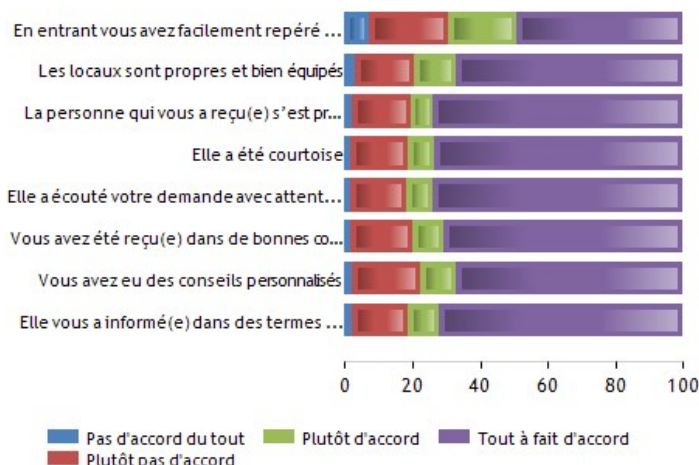
Réponses effectives : 150
Taux de réponse : 95,5%

Non-réponse(s) : 7
Modalités les plus citées : Très satisfaisant; Satisfaisant; Ni satisfaisant ni insatisfaisant



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 ...	10	7,1%	33	23,6%	28	20%	69	49,3%	140	100%
Les locaux sont propres et bien équipés	4	2,9%	24	17,4%	17	12,3%	93	67,4%	138	100%
La personne qui vous a reçu(e) s'est pr...	3	2,1%	24	17,1%	9	6,4%	104	74,3%	140	100%
Elle a été courtoise	2	1,4%	24	17,1%	11	7,9%	103	73,6%	140	100%
Elle a écouté votre demande avec attent...	2	1,4%	23	16,5%	11	7,9%	103	74,1%	139	100%
Vous avez été reçu(e) dans de bonnes co...	2	1,4%	26	18,6%	13	9,3%	99	70,7%	140	100%
Vous avez eu des conseils personnalisés	3	2,2%	28	20,3%	14	10,1%	93	67,4%	138	100%
Elle vous a informé(e) dans des termes ...	3	2,1%	23	16,4%	13	9,3%	101	72,1%	140	100%
Total	29	2,6%	205	18,4%	116	10,4%	765	68,6%	1115	100%

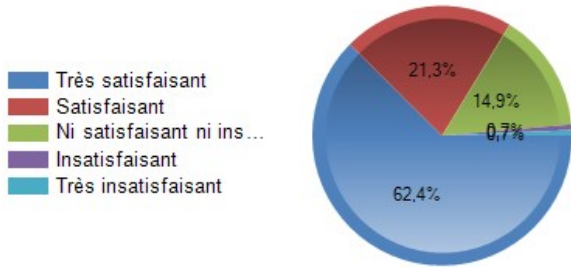


33. Dans le cadre de la réouverture de ses services suite à la crise Covid 19, la préfecture de la Sarthe a mis en place des gestes barrières renforcés. Diriez vous que le niveau de mise en place de ces gestes barrières est

	Effectifs	% Rep.
Très satisfaisant	88	62,4%
Satisfaisant	30	21,3%
Ni satisfaisant ni insatisfaisant	21	14,9%
Insatisfaisant	1	0,7%
Très insatisfaisant	1	0,7%
Total	141	100%

Réponses effectives : 141
Taux de réponse : 89,8%

Non-réponse(s) : 16
Modalités les plus citées : Très satisfaisant; Satisfaisant; Ni satisfaisant ni insatisfaisant



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	95	68,8%
Satisfaisante	25	18,1%
Ni satisfaisante ni insatisfaisante	16	11,6%
Insatisfaisante	2	1,4%
Très insatisfaisante	0	0%
Total	138	100%

Réponses effectives : 138
Taux de réponse : 87,9%

Non-réponse(s) : 19
Modalités les plus citées : Très satisfaisante; Satisfaisante; Ni satisfaisante ni insatisfaisante

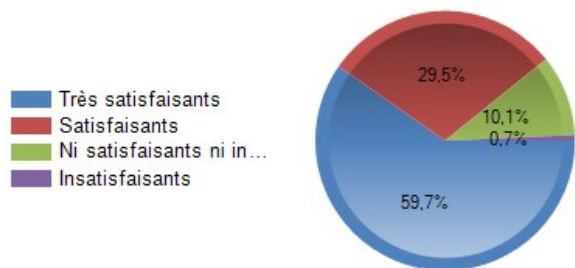


35. Globalement, diriez-vous que l'accueil et le service rendu au public à la préfecture sont :

	Effectifs	% Rep.
Très satisfaisants	83	59,7%
Satisfaisants	41	29,5%
Ni satisfaisants ni insatisfaisants	14	10,1%
Insatisfaisants	1	0,7%
Très insatisfaisants	0	0%
Total	139	100%

Réponses effectives : 139
Taux de réponse : 88,5%

Non-réponse(s) : 18
Modalités les plus citées : Très satisfaisants; Satisfaisants; Ni satisfaisants ni insatisfaisants

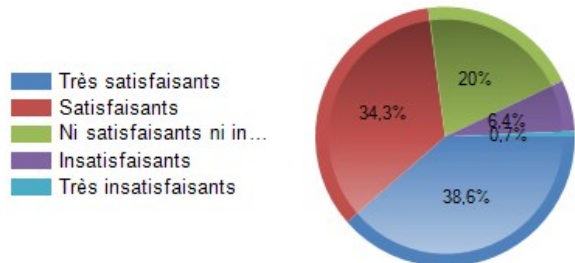


36. Diriez-vous que nos horaires d'ouverture au public sont :

	Effectifs	% Rep.
Très satisfaisants	54	38,6%
Satisfaisants	48	34,3%
Ni satisfaisants ni insatisfaisants	28	20%
Insatisfaisants	9	6,4%
Très insatisfaisants	1	0,7%
Total	140	100%

Réponses effectives : 140
Taux de réponse : 89,2%

Non-réponse(s) : 17
Modalités les plus citées : Très satisfaisants; Satisfaisants; Ni satisfaisants ni insatisfaisants



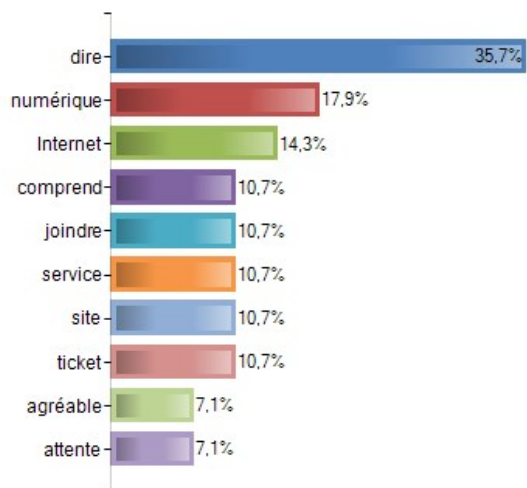
37. Avez-vous des suggestions à formuler pour améliorer la qualité de nos services ?

	Nb Occurrences	% Rep.
dire	10	35,7%
numérique	5	17,9%
Internet	4	14,3%
comprendre	3	10,7%
joindre	3	10,7%
service	3	10,7%
site	3	10,7%
ticket	3	10,7%
agréable	2	7,1%
attente	2	7,1%
...	78	278,6%

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

Réponses effectives : 28
Taux de réponse : 17,8%

Non-réponse(s) : 129
Corpus (nombre total de mots) : 257 ; Lexique (nombre de mots différents) : 78 ; Mot le plus cité : dire



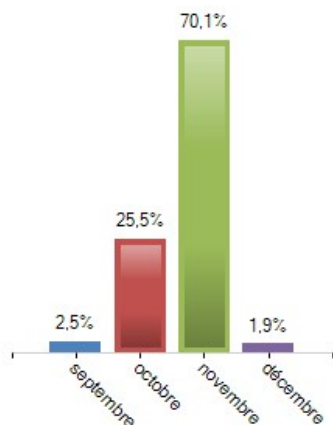
39. Date de saisie

	Effectifs	% Obs.
septembre	4	2,5%
octobre	40	25,5%
novembre	110	70,1%
décembre	3	1,9%
Total	157	100%

Réponses effectives : 157
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0

Date la plus citée : novembre ; Période : du 10/09/2020 16:06:49 au 02/12/2020 11:01:43 ; Regroupement : Mois



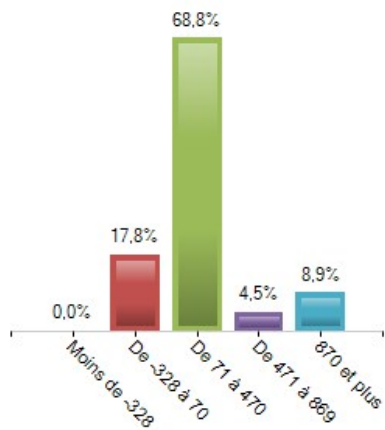
42. Temps de saisie

	Effectifs	% Obs.
Moins de -328	0	0%
De -328 à 70	28	17,8%
De 71 à 470	108	68,8%
De 471 à 869	7	4,5%
870 et plus	14	8,9%
Total	157	100%

Réponses effectives : 157
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0

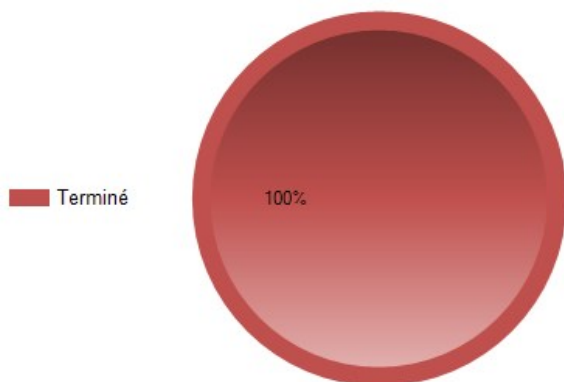
Moyenne : 270,44 ; Médiane : 125,97 ; Ecart-type : 399,13 ; Min - Max : 41,88 - 2270,04 ; Somme : 42458,45



44. Progression

	Effectifs	% Obs.
En cours	0	0%
Terminé	157	100%
QuotaFull	0	0%
ScreenOut	0	0%
Total	157	100%

Réponses effectives : 157 Non-réponse(s) : 0
 Taux de réponse : 100% Modalité la plus citée : Terminé



45. Origine

	Nb Occurrences	% Obs.
Direct	157	100%

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

Réponses effectives : 157 Non-réponse(s) : 0
 Taux de réponse : 100% Nombre total d'éléments : 157 ; Nombre d'éléments différents : 1 ; Élément le plus cité : Direct



46. Appareil utilisé pour la saisie

	Effectifs	% Obs.
PC	92	58,6%
Tablette	65	41,4%

Smartphone	0	0%
Total	157	100%

Réponses effectives : 157
Taux de réponse : 100%

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

