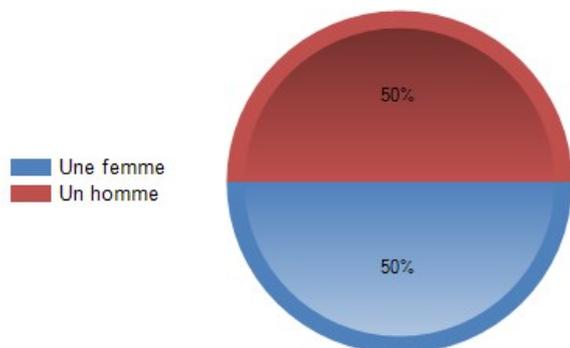


## 1. Vous êtes

	Effectifs	% Obs.
Une femme	45	50%
Un homme	45	50%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 90  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0



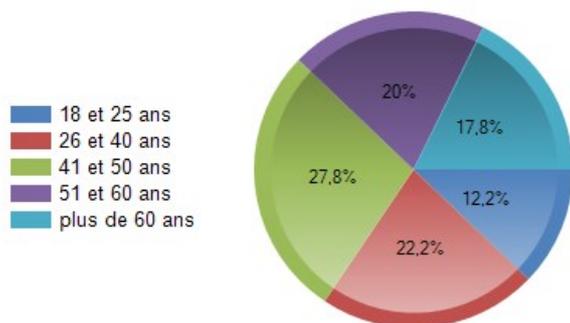
## 2. Vous avez entre

	Effectifs	% Obs.
18 et 25 ans	11	12,2%
26 et 40 ans	20	22,2%
41 et 50 ans	25	27,8%
51 et 60 ans	18	20%
plus de 60 ans	16	17,8%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 90  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0

Modalités les plus citées : 41 et 50 ans; 26 et 40 ans; 51 et 60 ans



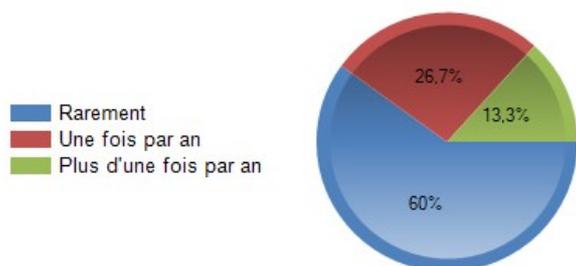
## 3. A quelle fréquence accomplissez-vous des démarches en préfecture?

	Effectifs	% Obs.
Rarement	54	60%
Une fois par an	24	26,7%
Plus d'une fois par an	12	13,3%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 90  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0

Modalité la plus citée : Rarement

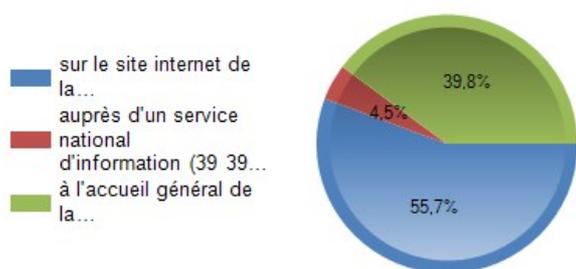


#### 4. Avant de nous contacter, vous êtes-vous renseigné (e) sur les horaires d'ouverture, formalités et documents à produire

	Effectifs	% Rep.
sur le site internet de la préfecture	49	55,7%
auprès d'un service national d'information (39 39, service-public.fr, 34 00)	4	4,5%
à l'accueil général de la préfecture	35	39,8%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

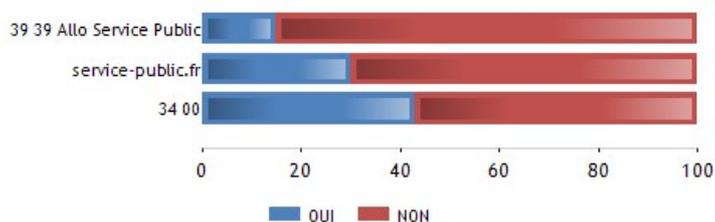
Réponses effectives : 88  
Taux de réponse : 97,8%

Non-réponse(s) : 2  
Modalité la plus citée : sur le site internet de la préfecture



#### Connaissez-vous les services nationaux d'information:

	OUI		NON		Total	
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.
39 39 Allo Service Public	13	14,8%	75	85,2%	88	100%
service-public.fr	27	30%	63	70%	90	100%
34 00	37	43%	49	57%	86	100%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>29,2%</b>	<b>187</b>	<b>70,8%</b>	<b>264</b>	<b>100%</b>



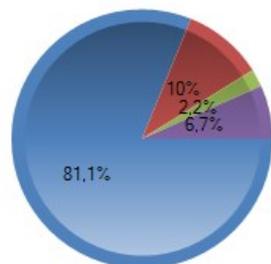
## 8. Aujourd'hui, vous avez pris contact avec la préfecture pour

	Effectifs	% Obs.
réaliser une téléprocédure ANTS (permis de conduire/ certificat d'immatriculation/échanges de permis étrangers/pré-demande CNI/passport)	74	81,1%
réaliser une démarche en lien avec le droit du séjour ( emande de titre de séjour, asile, remise de titre, titre pour enfants)	7	7,8%
prendre un RDV en ligne pour le bureau des étrangers	1	1,1%
prendre un RDV en ligne pour la commission médicale du permis de conduire	8	8,9%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 90  
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



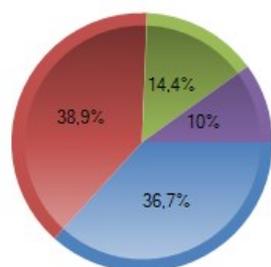
## 9. Vous êtes venu (e) réaliser une téléprocédure en préfecture

	Effectifs	% Obs.
parce que vous ne disposez pas d'internet	33	36,7%
parce que vous maitrisez mal les systèmes informatiques et vous craignez de faire une erreur	35	38,9%
parce que vous souhaitez être accompagné (e) suite à une première tentative infructueuse	13	14,4%
parce que suite à la réalisation de la démarche en ligne votre dossier est bloqué	9	10%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 90  
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

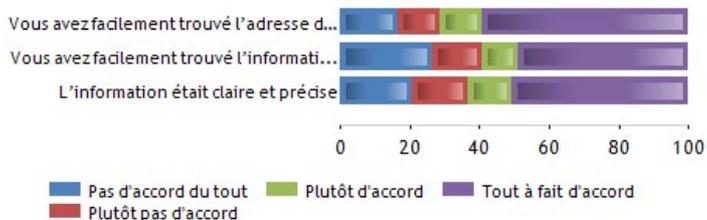
- parce que vous ne disposez pas d'internet
- parce que vous maitrisez mal les systèmes informatiques et vous craignez de faire une erreur
- parce que vous souhaitez être accompagné (e) suite à une première tentative infructueuse
- parce que suite à la réalisation de la démarche en ligne votre dossier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



## 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.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.
<b>Vous avez facilement trouvé l'adresse de la préfecture</b>	8	16,3%	6	12,2%	6	12,2%	29	59,2%	<b>49</b>	<b>100%</b>
<b>Vous avez facilement trouvé l'information recherchée</b>	13	26,5%	7	14,3%	5	10,2%	24	49%	<b>49</b>	<b>100%</b>
<b>L'information était claire et précise</b>	10	20,4%	8	16,3%	6	12,2%	25	51%	<b>49</b>	<b>100%</b>

<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>21,1%</b>	<b>21</b>	<b>14,3%</b>	<b>17</b>	<b>11,6%</b>	<b>78</b>	<b>53,1%</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>
--------------	-----------	--------------	-----------	--------------	-----------	--------------	-----------	--------------	------------	-------------

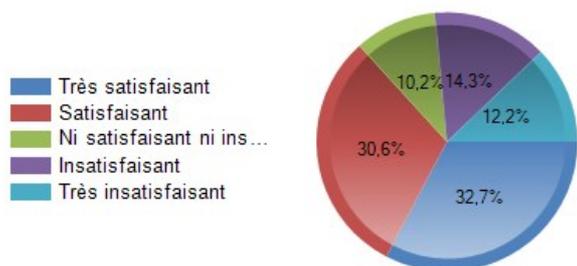


### 13. Globalement diriez-vous que le site internet de la préfecture est

	Effectifs	% Obs.
<b>Très satisfaisant</b>	16	32,7%
<b>Satisfaisant</b>	15	30,6%
<b>Ni satisfaisant ni insatisfaisant</b>	5	10,2%
<b>Insatisfaisant</b>	7	14,3%
<b>Très insatisfaisant</b>	6	12,2%
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

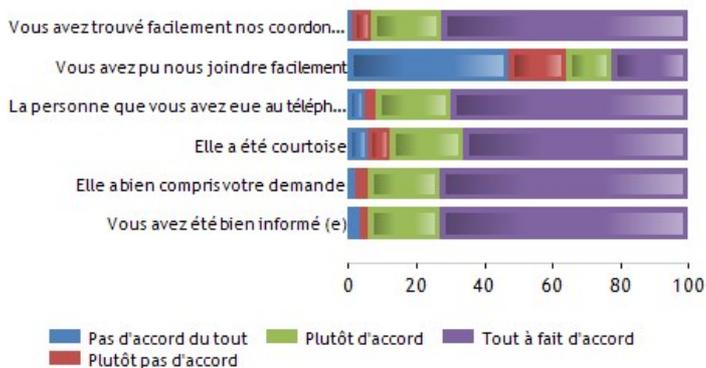
Réponses effectives : 49  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Modalités les plus citées : Très satisfaisant; Satisfaisant; 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.
<b>Vous avez trouvé facilement nos coordon...</b>	1	1,1%	5	5,7%	18	20,5%	64	72,7%	<b>88</b>	<b>100%</b>
<b>Vous avez pu nous joindre facilement</b>	42	47,2%	15	16,9%	12	13,5%	20	22,5%	<b>89</b>	<b>100%</b>
<b>La personne que vous avez eue au téléph...</b>	4	4,7%	3	3,5%	19	22,1%	60	69,8%	<b>86</b>	<b>100%</b>
<b>Elle a été courtoise</b>	5	5,6%	6	6,7%	19	21,3%	59	66,3%	<b>89</b>	<b>100%</b>
<b>Elle a bien compris votre demande</b>	2	2,2%	3	3,4%	19	21,3%	65	73%	<b>89</b>	<b>100%</b>
<b>Vous avez été bien informé (e)</b>	3	3,3%	2	2,2%	19	21,1%	66	73,3%	<b>90</b>	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>10,7%</b>	<b>34</b>	<b>6,4%</b>	<b>106</b>	<b>20%</b>	<b>334</b>	<b>62,9%</b>	<b>531</b>	<b>100%</b>



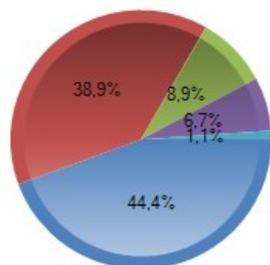
## 20. Globalement diriez-vous que l'accueil téléphonique de la préfecture est :

	Effectifs	% Obs.
<b>Très satisfaisant</b>	40	44,4%
<b>Satisfaisant</b>	35	38,9%
<b>Ni satisfaisant ni insatisfaisant</b>	8	8,9%
<b>Insatisfaisant</b>	6	6,7%
<b>Très insatisfaisant</b>	1	1,1%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 90  
Taux de réponse : 100%

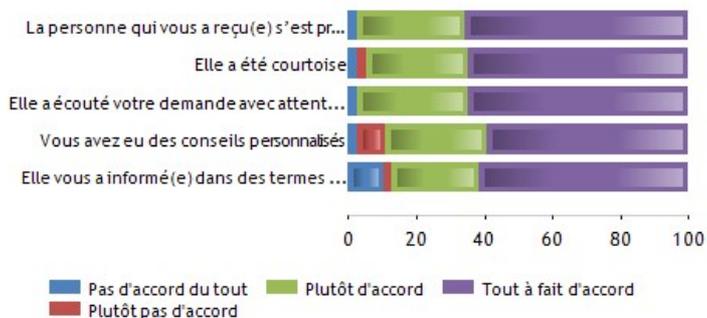
Non-réponse(s) : 0  
Modalités les plus citées : Très satisfaisant; Satisfaisant; Ni satisfaisant ni insatisfaisant

- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Ni satisfaisant ni ins...
- Insatisfaisant
- Très insatisfaisant



## Concernant votre accueil

	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.
<b>La personne qui vous a reçu(e) s'est pr...</b>	1	2,6%	0	0%	12	31,6%	25	65,8%	<b>38</b>	<b>100%</b>
<b>Elle a été courtoise</b>	1	2,7%	1	2,7%	11	29,7%	24	64,9%	<b>37</b>	<b>100%</b>
<b>Elle a écouté votre demande avec attent...</b>	1	2,7%	0	0%	12	32,4%	24	64,9%	<b>37</b>	<b>100%</b>
<b>Vous avez eu des conseils personnalisés</b>	1	2,7%	3	8,1%	11	29,7%	22	59,5%	<b>37</b>	<b>100%</b>
<b>Elle vous a informé(e) dans des termes ...</b>	4	10,3%	1	2,6%	10	25,6%	24	61,5%	<b>39</b>	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>4,3%</b>	<b>5</b>	<b>2,7%</b>	<b>56</b>	<b>29,8%</b>	<b>119</b>	<b>63,3%</b>	<b>188</b>	<b>100%</b>

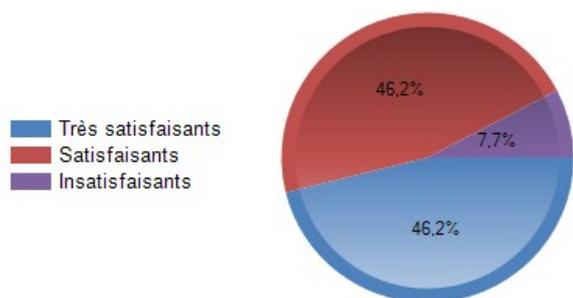


**26. Globalement, diriez-vous que l'accueil et le service rendu au public à la préfecture sont :**

	Effectifs	% Rep.
<b>Très satisfaisants</b>	18	46,2%
<b>Satisfaisants</b>	18	46,2%
<b>Ni satisfaisants ni insatisfaisants</b>	0	0%
<b>Insatisfaisants</b>	3	7,7%
<b>Très insatisfaisants</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 39  
Taux de réponse : 43,3%

Non-réponse(s) : 51  
Modalités les plus citées : Très satisfaisants; Satisfaisants; Insatisfaisants

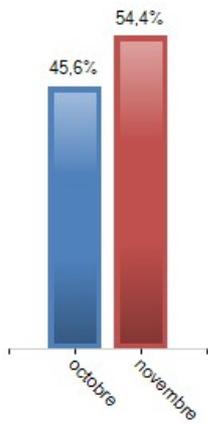


**29. Date de saisie**

	Effectifs	% Obs.
<b>octobre</b>	41	45,6%
<b>novembre</b>	49	54,4%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 90  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Date la plus citée : novembre ; Période : du 02/10/2020 14:24:39 au 30/11/2020 11:40:52 ; Regroupement : Mois

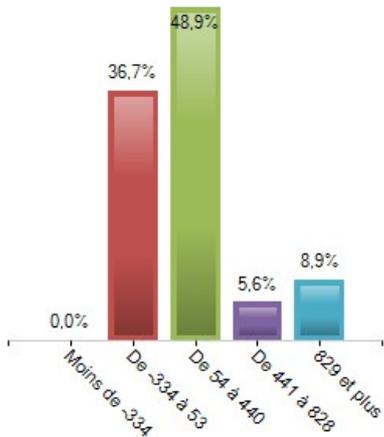


### 32. Temps de saisie

	Effectifs	% Obs.
Moins de -334	0	0%
De -334 à 53	33	36,7%
De 54 à 440	44	48,9%
De 441 à 828	5	5,6%
829 et plus	8	8,9%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 90  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Moyenne : 247 ; Médiane : 84,14 ; Ecart-type : 387.81 ; Min - Max : 21,37 - 1824,71 ; Somme : 22229.62

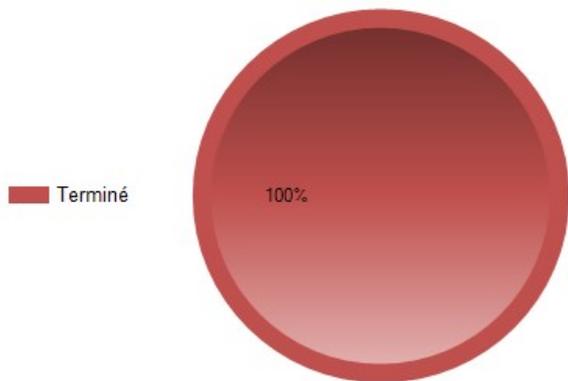


### 34. Progression

	Effectifs	% Obs.
En cours	0	0%
Terminé	90	100%
QuotaFull	0	0%
ScreenOut	0	0%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 90  
Taux de réponse : 100%

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



### 35. Origine

	Nb Occurrences	% Obs.
Direct	90	100%

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

Réponses effectives : 90      Non-réponse(s) : 0  
 Taux de réponse : 100%      Nombre total d'éléments : 90 ; Nombre d'éléments différents : 1 ; Élément le plus cité : Direct



### 36. Appareil utilisé pour la saisie

	Effectifs	% Obs.
PC	90	100%
Tablette	0	0%
Smartphone	0	0%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 90      Non-réponse(s) : 0  
 Taux de réponse : 100%      Modalité la plus citée : PC

