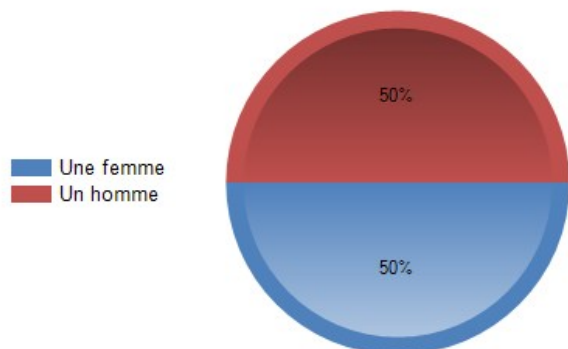


1. Vous êtes

| | Effectifs | % Obs. |
|--------------|-----------|-------------|
| Une femme | 45 | 50% |
| Un homme | 45 | 50% |
| Total | 90 | 100% |

Réponses effectives : 90
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0



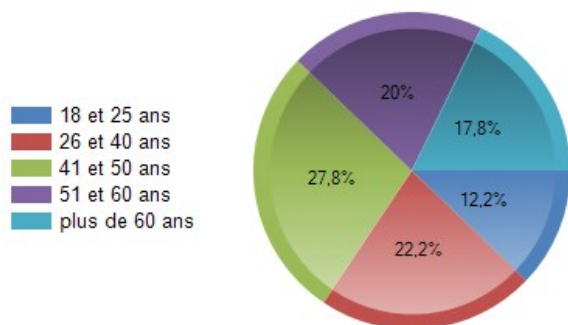
2. Vous avez entre

| | 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% |
| Total | 90 | 100% |

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



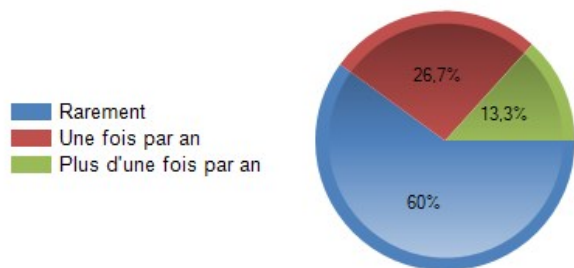
3. A quelle fréquence accomplissez-vous des démarches en préfecture?

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

Réponses effectives : 90
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0

Modalité la plus citée : Rarement

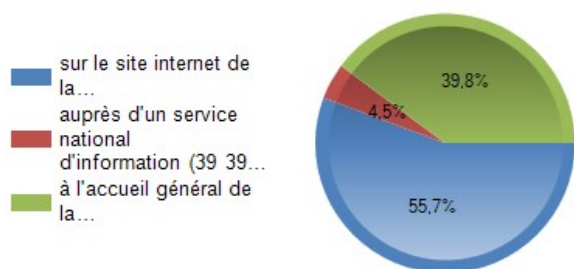


4. Avant de nous contacter, vous êtes-vous renseigné (e) sur les horaires d'ouverture, formalités et documents à produire

| | 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% |
| Total | 88 | 100% |

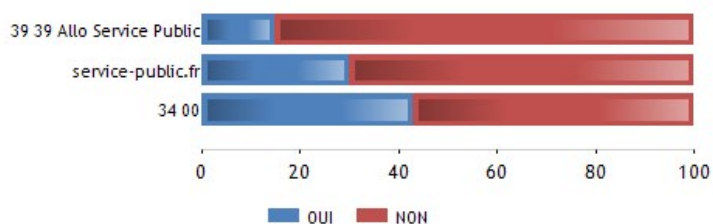
Réponses effectives : 88
Taux de réponse : 97,8%

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% |
| Total | 77 | 29,2% | 187 | 70,8% | 264 | 100% |



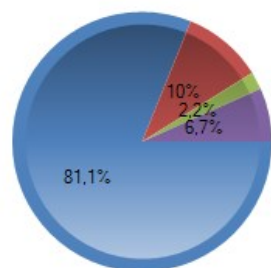
8. Aujourd'hui, vous avez pris contact avec la préfecture pour

| | Effectifs | % Obs. |
|--|-----------|-------------|
| réaliser une téléprocédure ANTS (permis de conduire/ certificat d'immatriculation/échanges de permis étrangers/pré-demande CNI/passport) | 74 | 82,2% |
| réaliser une démarche en lien avec le droit du séjour (emande de titre de séjour, asile, remise de titre, titre pour enfants) | 10 | 11,1% |
| prendre un RDV en ligne pour le bureau des étrangers | 2 | 2,2% |
| prendre un RDV en ligne pour la commission médicale du permis de conduire | 2 | 2,2% |
| Total | 90 | 100% |

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



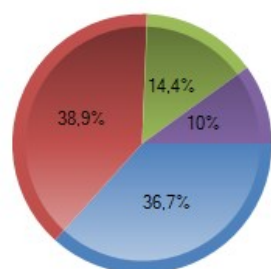
9. Vous êtes venu (e) réaliser une téléprocédure en préfecture

| | 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% |
| Total | 90 | 100% |

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

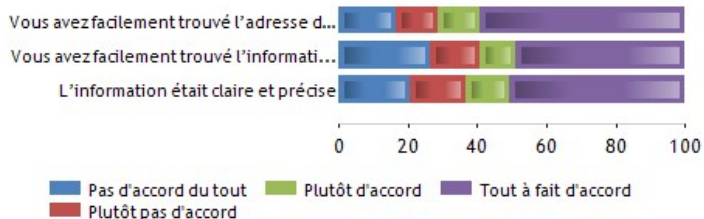
- parce que vous ne disposez pas d'internet
- parce que vous maitrisez mal les systèmes informatiques et vous craignez de faire une erreur
- parce que vous souhaitez être accompagné (e) suite à une première tentative infructueuse
- parce que suite à la réalisation de la démarche en ligne votre dossier 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. |
| Vous avez facilement trouvé l'adresse d... | 8 | 16,3% | 6 | 12,2% | 6 | 12,2% | 29 | 59,2% | 49 | 100% |
| Vous avez facilement trouvé l'informati... | 13 | 26,5% | 7 | 14,3% | 5 | 10,2% | 24 | 49% | 49 | 100% |
| L'information était claire et précise | 10 | 20,4% | 8 | 16,3% | 6 | 12,2% | 25 | 51% | 49 | 100% |

| | | | | | | | | | | |
|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|------------|-------------|
| Total | 31 | 21,1% | 21 | 14,3% | 17 | 11,6% | 78 | 53,1% | 147 | 100% |
|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|------------|-------------|

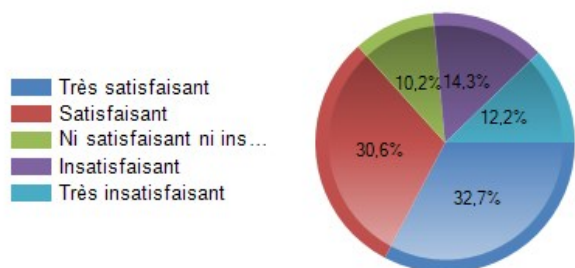


13. Globalement diriez-vous que le site internet de la préfecture est

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

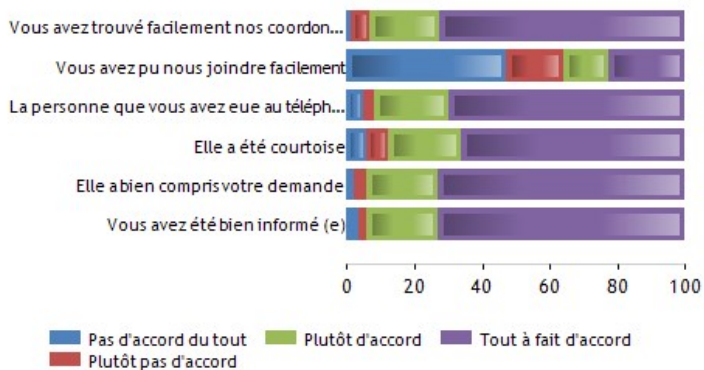
Réponses effectives : 49
Taux de réponse : 100%

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. |
| Vous avez trouvé facilement nos coordon... | 1 | 1,1% | 5 | 5,7% | 18 | 20,5% | 64 | 72,7% | 88 | 100% |
| Vous avez pu nous joindre facilement | 42 | 47,2% | 15 | 16,9% | 12 | 13,5% | 20 | 22,5% | 89 | 100% |
| La personne que vous avez eue au téléph... | 4 | 4,7% | 3 | 3,5% | 19 | 22,1% | 60 | 69,8% | 86 | 100% |
| Elle a été courtoise | 5 | 5,6% | 6 | 6,7% | 19 | 21,3% | 59 | 66,3% | 89 | 100% |
| Elle a bien compris votre demande | 2 | 2,2% | 3 | 3,4% | 19 | 21,3% | 65 | 73% | 89 | 100% |
| Vous avez été bien informé (e) | 3 | 3,3% | 2 | 2,2% | 19 | 21,1% | 66 | 73,3% | 90 | 100% |
| Total | 57 | 10,7% | 34 | 6,4% | 106 | 20% | 334 | 62,9% | 531 | 100% |



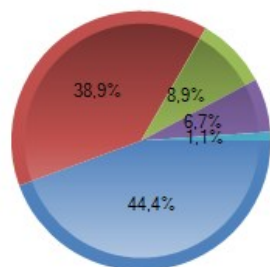
20. Globalement diriez-vous que l'accueil téléphonique de la préfecture est :

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

Réponses effectives : 90
Taux de réponse : 100%

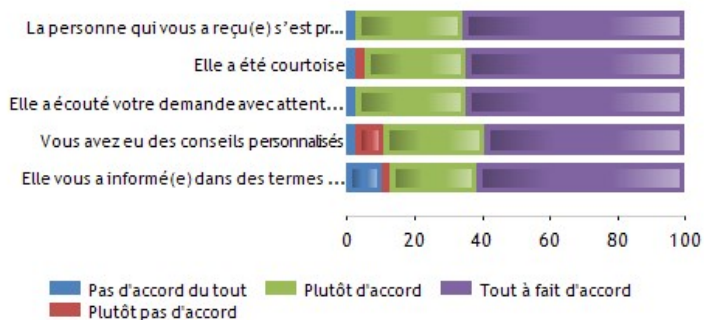
Non-réponse(s) : 0
Modalités les plus citées : Très satisfaisant; Satisfaisant; Ni satisfaisant ni insatisfaisant

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

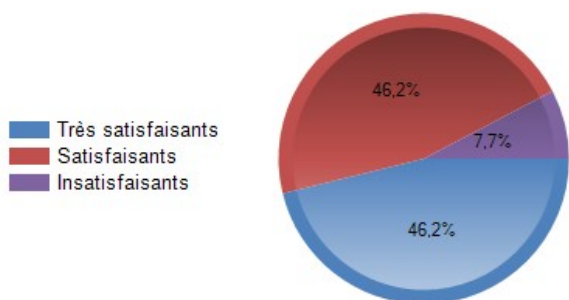


26. Globalement, diriez-vous que l'accueil et le service rendu au public à la préfecture sont :

| | Effectifs | % Rep. |
|--|-----------|-------------|
| Très satisfaisants | 18 | 46,2% |
| Satisfaisants | 18 | 46,2% |
| Ni satisfaisants ni insatisfaisants | 0 | 0% |
| Insatisfaisants | 3 | 7,7% |
| Très insatisfaisants | 0 | 0% |
| Total | 39 | 100% |

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

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

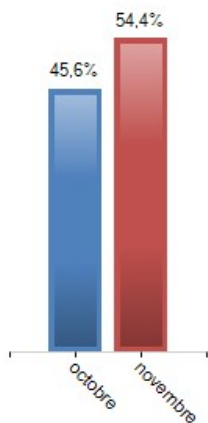


29. Date de saisie

| | Effectifs | % Obs. |
|-----------------|-----------|-------------|
| octobre | 41 | 45,6% |
| novembre | 49 | 54,4% |
| Total | 90 | 100% |

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

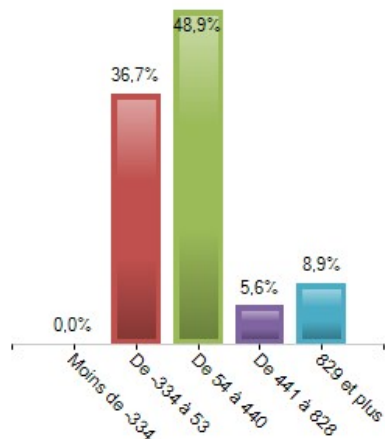


32. Temps de saisie

| | 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% |
| Total | 90 | 100% |

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

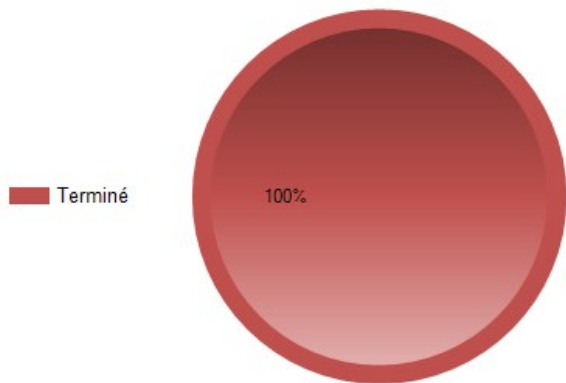


34. Progression

| | Effectifs | % Obs. |
|--------------|-----------|-------------|
| En cours | 0 | 0% |
| Terminé | 90 | 100% |
| QuotaFull | 0 | 0% |
| ScreenOut | 0 | 0% |
| Total | 90 | 100% |

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% |
| Total | 90 | 100% |

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

