

## ENQUETE DE SATISFACTION REALISEE EN MAI ET JUIN 2011

### Accueil téléphonique

Enquête réalisée à la préfecture et dans les sous-préfectures sur une période de 7 jours

Nombre de personnes interrogées : 99

### Résultats :

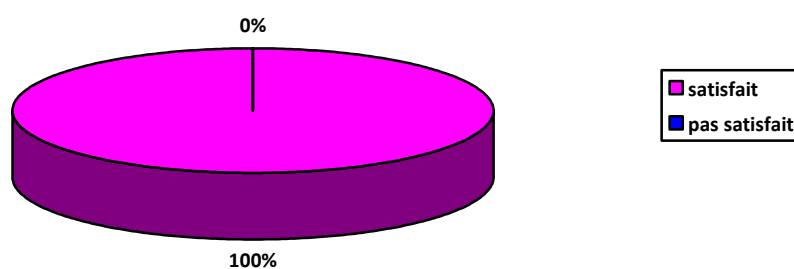
Type d'usagers :

	Particulier	Elu	Association	Professionnel	Autre	Total
Nbre de réponses	54	4	5	22	14	99
%	55	4	5	22	14	100

### VOTRE SATISFACTION SUR LA QUALITE DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE A LA PREFECTURE

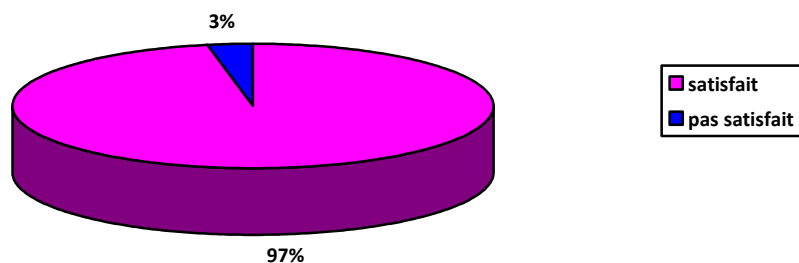
Question 1.1 : Vous avez pu nous joindre rapidement par téléphone

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Total
Nbre de réponses	96	3	0	0	99
%	97	3	0	0	100



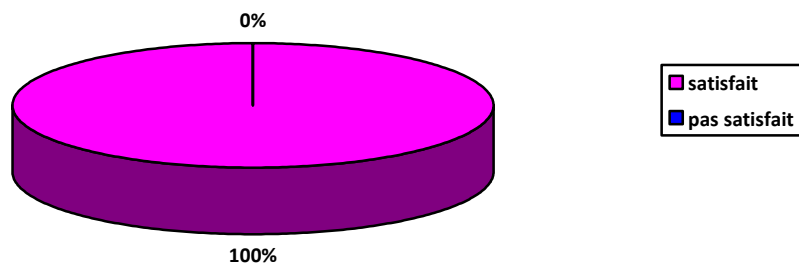
Question 1.2 : La personne que vous avez eue au téléphone s'est présentée

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Total
Nbre de réponses	77	19	3	0	99
%	78	19	3	0	100



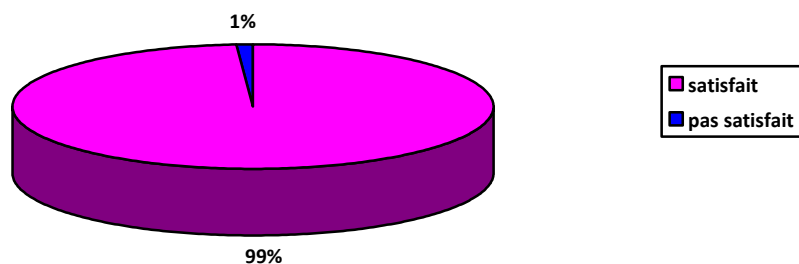
Question 1.3 : Vous avez été accueilli de façon courtoise

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Total
Nbre de réponses	98	1	0	0	99
%	99	1	0	0	100



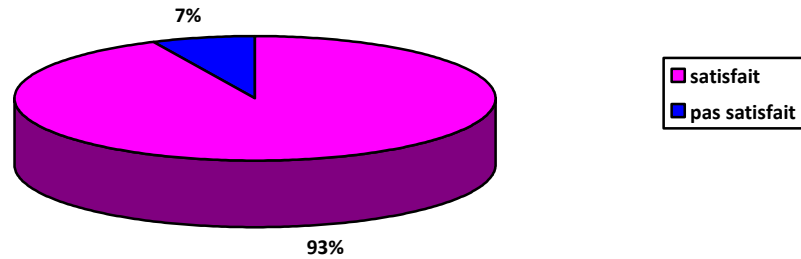
Question 1.4 : Votre demande a bien été comprise

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Total
Nbre de réponses	96	2	1	0	99
%	97	2	1	0	100



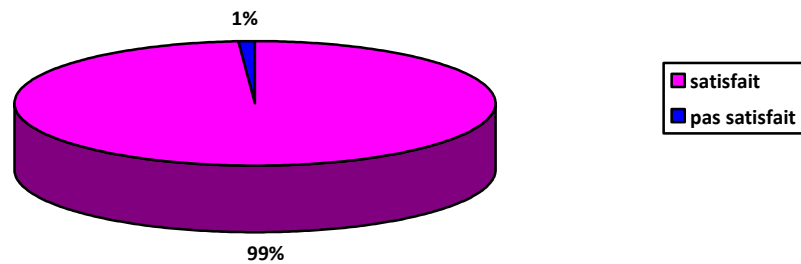
Question 1.5 : Vous avez été bien informé(e)

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Total
Nbre de réponses	81	11	5	2	99
%	82	11	5	2	100



Question 1.6 : Vous avez été bien orienté(e) vers le service correspondant à votre demande

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Total
Nbre de réponses	96	2	1	0	99
%	97	2	1	0	100

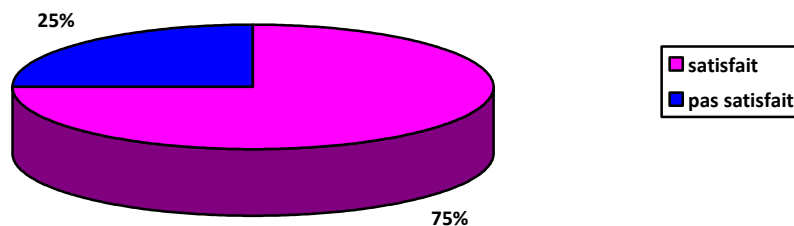


## VOTRE SATISFACTION SUR L'AMPLITUDE DES HORAIRES DE LA PREFECTURE

Rappel : 8h30 - 12h00 et 13h30 - 16h00 pour les guichets et délivrance des titres  
9h00 - 12h00 et 14h00 - 17h30 pour les autres services

Question 2.1 : L'amplitude horaire vous convient-elle ?

	OUI	NON	Total
Nbre de réponses	74	25	99
%	75	25	100



Question 2.2 : Si non, quels sont les horaires susceptibles de vous intéresser ?

25 réponses :

- 1 : fermeture à 16h30
- 8 : Fermeture à 17 h
- 5 : Fermeture à 17 h 30
- 2 : Fermeture à 18 h
- 1 : Fermeture à 18h30
- 4 : Ouverture entre 12h-14h
- 4 : Ouverture le samedi matin
- 1 : ouverture du service titres de séjour exclusivement le matin. Pourquoi ?

Question 3 : Avez-vous des suggestions pour améliorer l'accueil dans nos services?

9 réponses :

- 3 : Plus de personnel aux cartes grises pour un traitement plus rapide des dossiers
- 2 : Amélioration des parkings (manque de places notamment handicapés)
- 2 : Remettre en place le guichet cartes grises spécial "garages"
- 1 : Les minutes avec un 08 longues et coûteuses
- 1 : Informer que les sous-préfectures ne délivrent plus de CNI