



Cette première enquête menée en amont de la nouvelle démarche a été initiée afin d'avoir des retours sur notre accueil. Du fait du contexte sanitaire, la démarche n'a pu être aussi constructive qu'attendue.

En effet, l'accueil du public ne se fait actuellement que sur rendez-vous.

Les usagers sont essentiellement des personnes venant pour une démarche administrative « étrangers » ou pour avoir un accès au point numérique.

L'accès aux locaux n'est autorisé que peu de temps avant le rendez-vous fixé. Si lors de la mise en place, on a pu constater une file d'attente importante en extérieur, les usagers se présentent dorénavant avec moins d'avance et un travail de planification des créneaux pour les différentes démarches est mené.

Au cours de la deuxième quinzaine de novembre, l'enquête de satisfaction effectuée au niveau de notre accueil général (bâtiment sainte Catherine) a permis de recueillir les avis de 47 personnes.

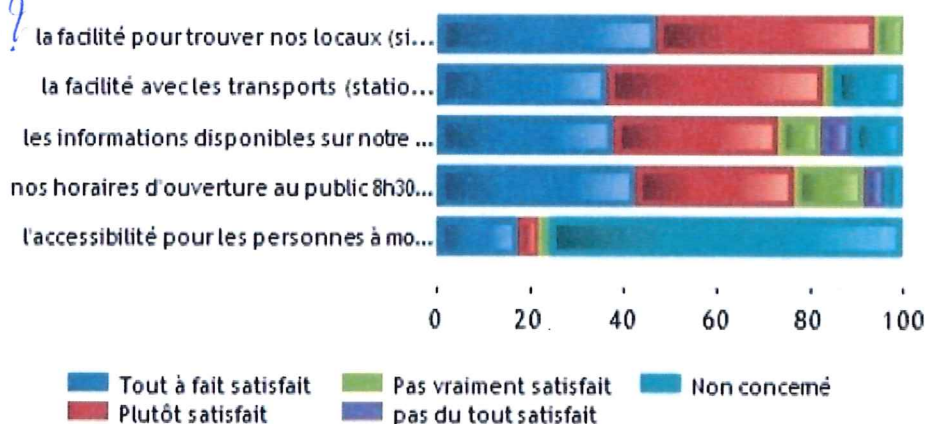
l'accès à la préfecture

93 % se sont montrés satisfaits de la facilité pour trouver les locaux (signalisation...)

15 % se sont estimés non satisfaits des informations disponibles sur notre site internet

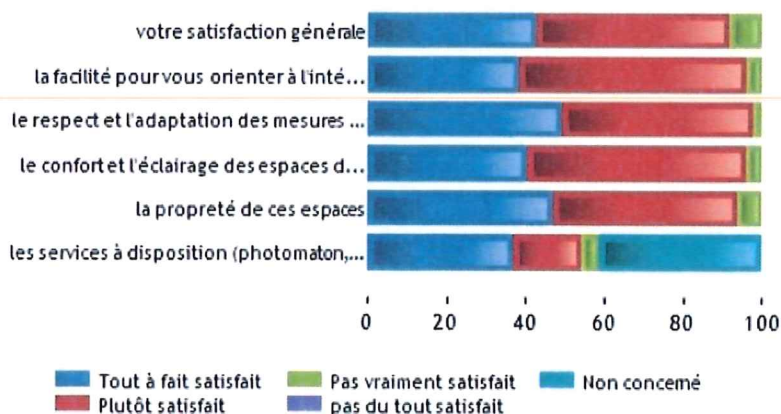
et 20 % pour les horaires d'ouverture au public 8h30 à 12 h00 et 13 h 30 à 16 h 00

non satisfaits ?



Le degré de satisfaction pour nos locaux:

4 usagers (8,5%) ont déclaré ne pas être vraiment satisfait des locaux



Les démarches

3 usagers se sont déclarés non satisfaits de l'accomplissement de leur démarche cr 44
Il convient de noter le degré de difficulté ressenti par les usagers pour effectuer leur démarche :

	Effectifs	% Rep.
0 (minimum de difficulté)	3	7%
1	4	9,3%
2	5	11,6%
3	6	14%
4	6	14%
5	0	0%
6	1	2,3%
7	6	14%
8	6	14%
9	5	11,6%
10 (maximum de difficulté)	1	2,3%
Total	43	100%

Parmi les avis recueillis,

7 personnes sont venues pour avoir accès au point numérique
dont 5 pour une démarche de carte grise

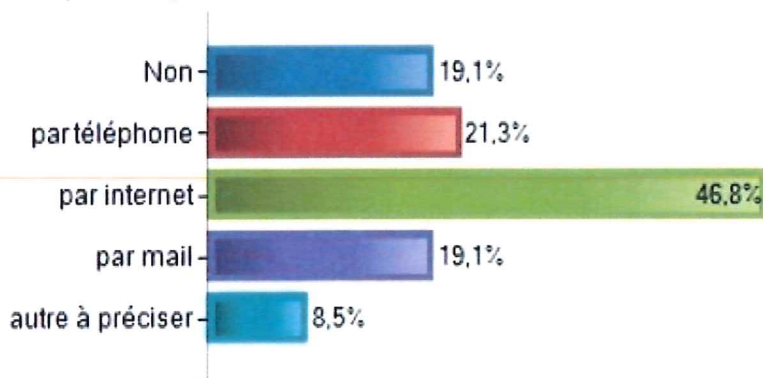
27 personnes sont venues effectuer une démarche auprès du service des étrangers
dont 23 pour un titre de séjour
1 pour une demande d'asile
3 pour une demande de naturalisation

5 personnes sont venues pour effectuer une démarche liée au droit à conduire
dont 3 pour une suspension ou annulation du permis de conduire

3 personnes sont venues pour un dossier « armes »

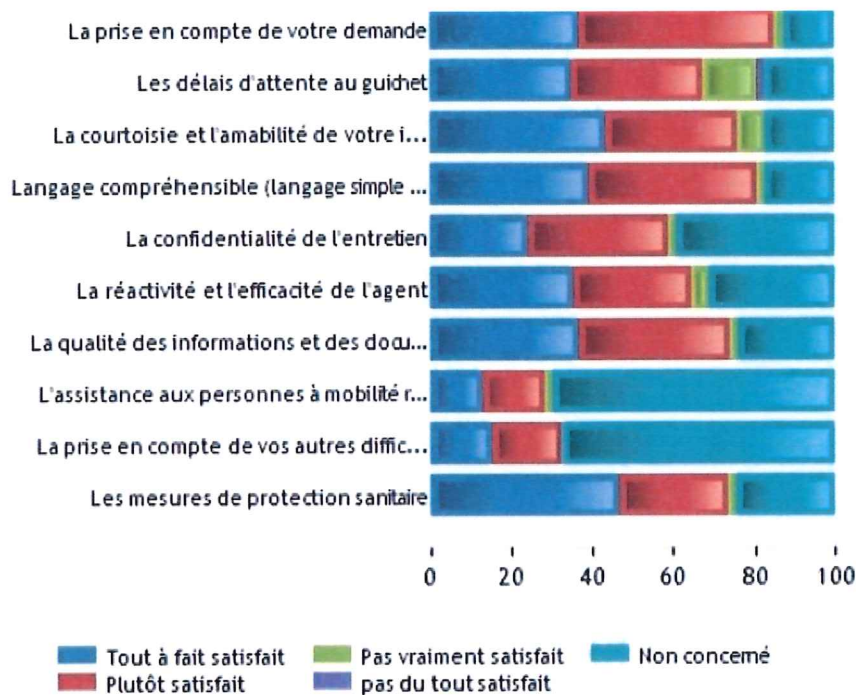
Les informations en amont du déplacement en préfecture :

La majorité des usagers a déclaré s'être renseigné via Internet avant de se déplacer, plus particulièrement sur le site Internet de la préfecture, les renseignements pris téléphoniquement se font globalement en passant par le standard.

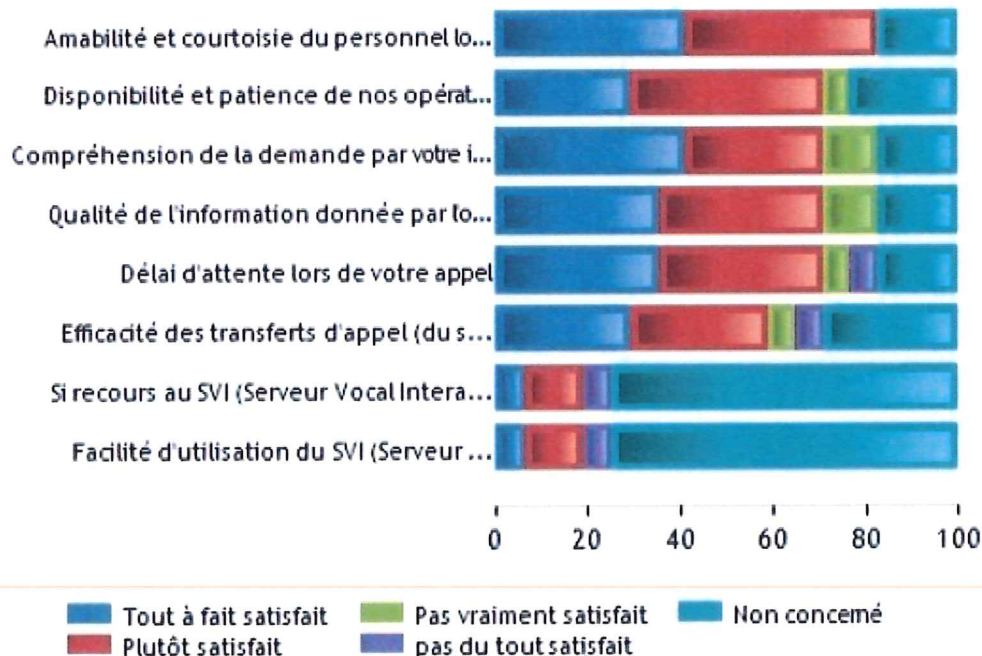


Globalement, ce que les usagers pensent de notre accueil

Accueil physique :



accueil téléphonique



Il ressort de cette enquête que la majorité des usagers s'estime satisfaite de l'accueil en préfecture. Le serveur vocal interactif est très peu consulté. Les suggestions portent principalement sur une amélioration de notre site Internet et des modalités de prise de rendez-vous.