



Cette deuxième enquête a été menée dans un contexte particulier en lien avec la crise sanitaire et l'obligation de prise de RV pour accéder aux locaux de la préfecture.

Il n'y a plus de guichet d'information générale pour le public dans le service immigration et intégration et un certain nombre de démarches se font désormais en ligne via les applications ANEF ou démarches simplifiées. Un point numérique dédié a été mis en place, il fonctionne actuellement sans rendez-vous.

Les autres usagers sont essentiellement des personnes venant pour une visite médicale liée au permis de conduire ou pour avoir un accès au point numérique dit ANTS (essentiellement pour des démarches d'immatriculation de véhicule, connaître sa situation au regard du permis de conduire ou prendre un rendez-vous pour accéder aux services).

Au cours de la période du 25 novembre au 16 décembre, l'enquête de satisfaction effectuée au niveau de notre accueil général (bâtiment sainte Catherine) a permis de recueillir les avis de 27 personnes.

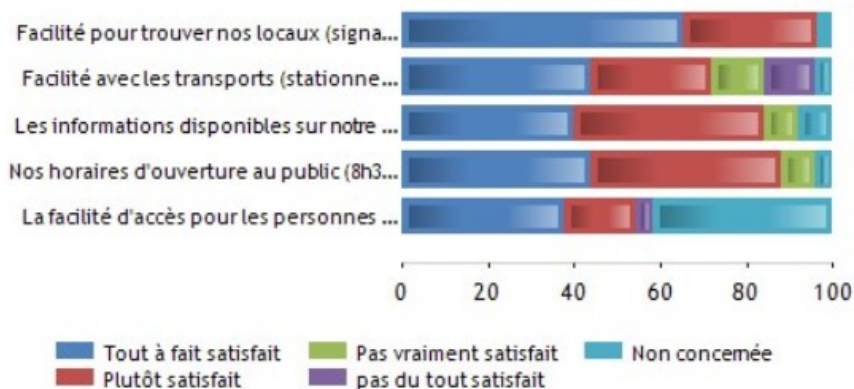
### l'accès à la préfecture

**96 %** se sont montrés satisfaits de la facilité pour trouver les locaux (signalisation...)

**84%** se sont estimés satisfaits des informations disponibles sur notre site internet

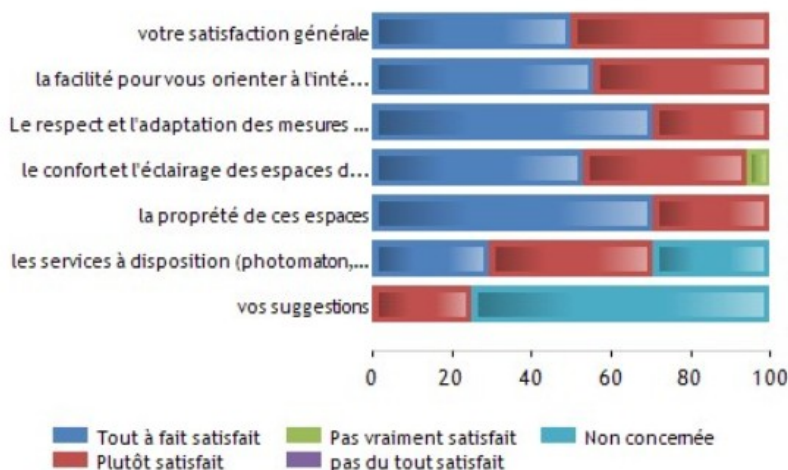
**72 %** satisfaits de la facilité d'accès avec les transports

et **88%** satisfaits quant aux horaires d'ouverture au public 8 h 30 à 12 h 00 et 13 h 30 à 16 h 00



Le degré de satisfaction pour nos locaux:

1 usager s'est déclaré pas vraiment satisfait du confort et de l'éclairage des espaces d'accueil



## Les démarches

Il convient de noter le degré de difficulté ressenti par les usagers pour effectuer leur démarche :

	<b>Effectifs</b>	<b>% Rep.</b>
<b>0 (minimum de difficulté)</b>	3	15%
<b>1</b>	4	20%
<b>2</b>	2	10%
<b>3</b>	1	5%
<b>4</b>	1	5%
<b>5</b>	3	15%
<b>6</b>	0	0%
<b>7</b>	2	10%
<b>8</b>	0	0%
<b>9</b>	3	15%
<b>10 (maximum de difficulté)</b>	1	5%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 20  
Taux de réponse : 74,1%

Non-réponse(s) : 7  
Modalités les plus citées : 1; 0 (minimum de difficulté);

Parmi les avis recueillis,

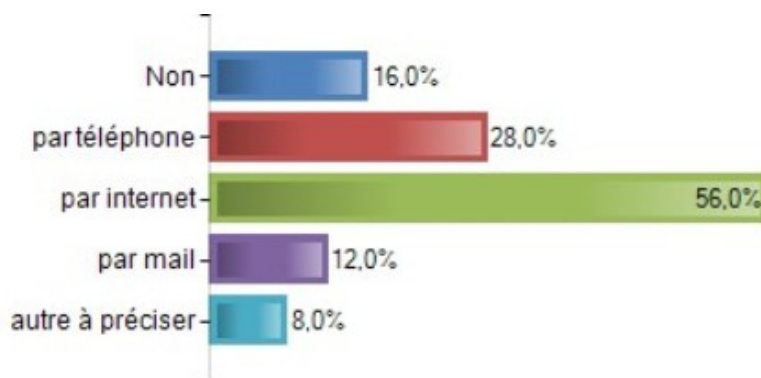
**4 personnes sont venues pour avoir accès au point numérique**  
pour une démarche de carte grise

**8 personnes avaient un rendez-vous au service des étrangers**  
dont 5 pour un titre de séjour  
2 pour une demande de naturalisation  
1 n'a pas précisé

**13 personnes sont venues pour effectuer une démarche liée au droit à conduire**  
dont 4 pour une suspension ou annulation du permis de conduire  
8 pour une visite médicale  
1 n'a pas précisé

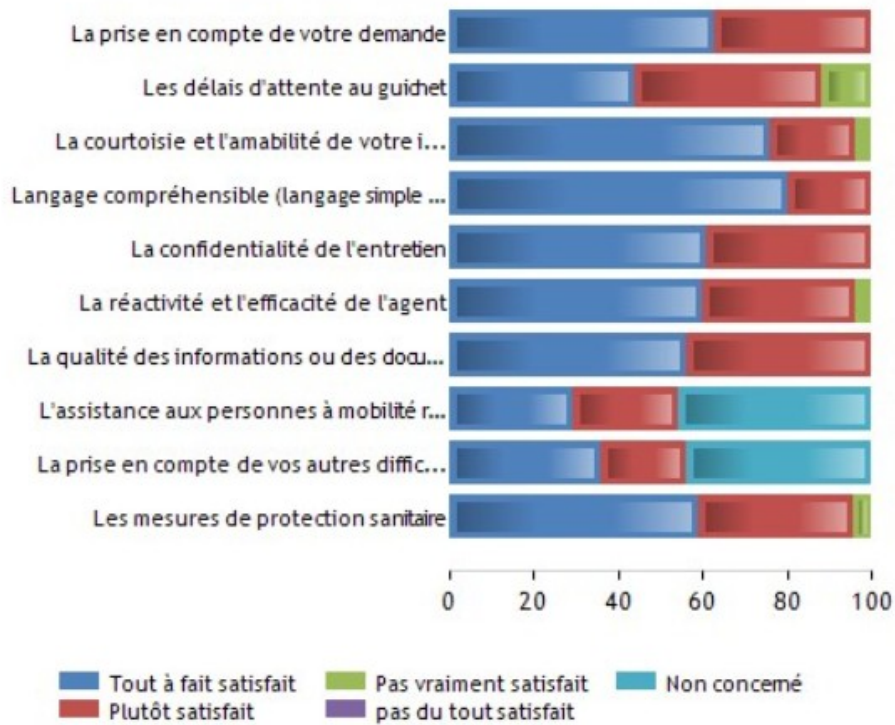
## Les informations en amont du déplacement en préfecture :

La majorité des usagers a déclaré s'être renseigné via Internet avant de se déplacer, plus particulièrement sur le site Internet de la préfecture,



## Globalement, ce que les usagers pensent de notre accueil

### Accueil physique :



Si un large panel d'usagers n'a pu participer au sondage du fait des difficultés de mobiliser à cette période des agents pour mener cette enquête, les résultats de celle-ci sont conformes aux commentaires verbaux.