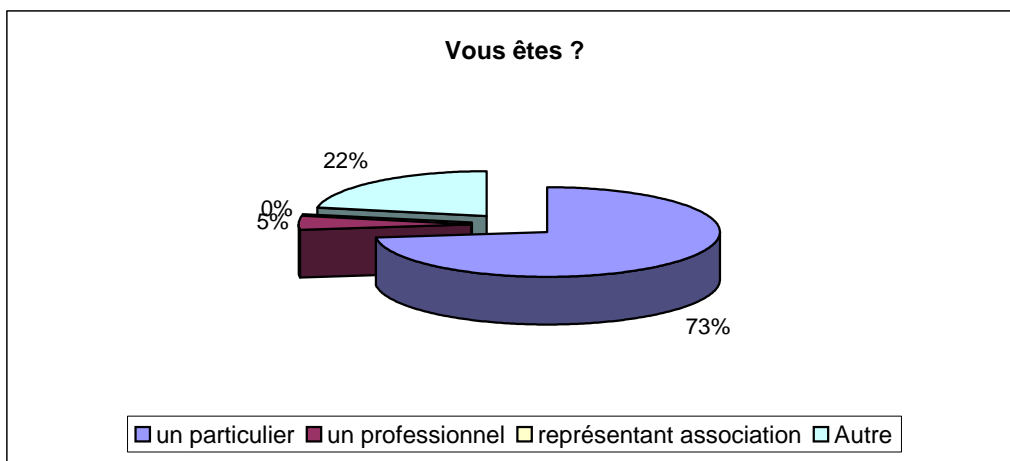
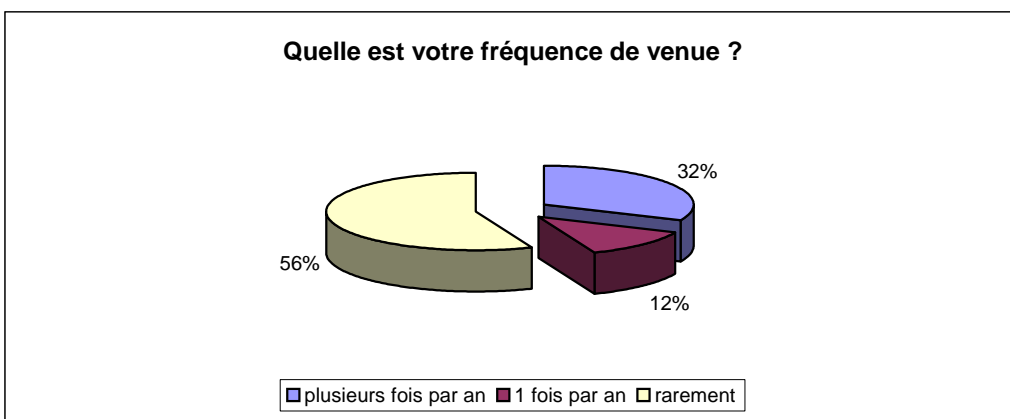
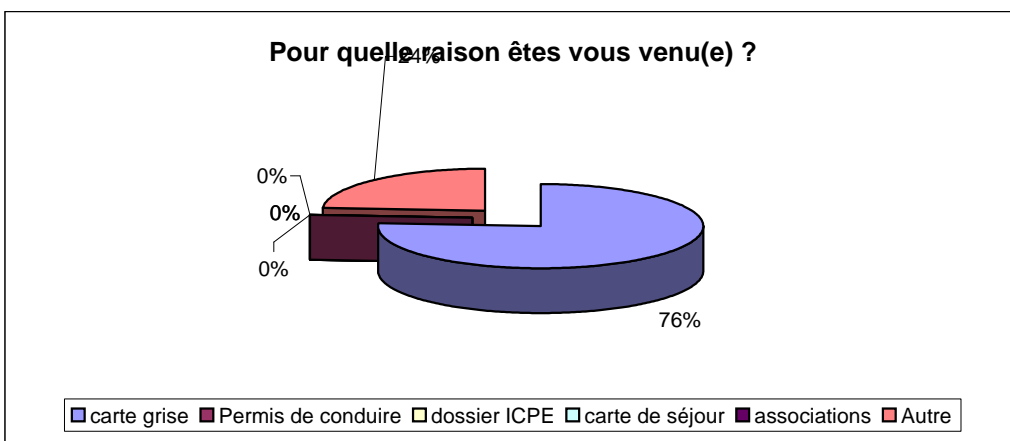


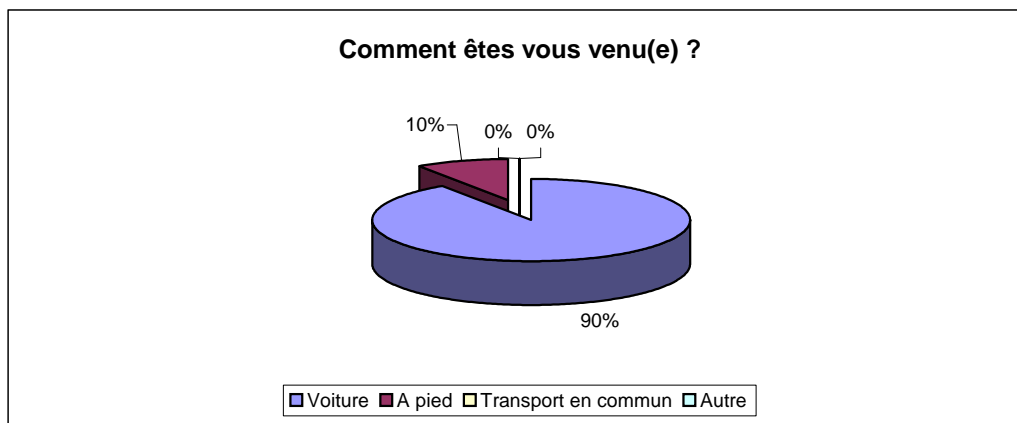
1- Typologie des usagers se rendant en préfecture



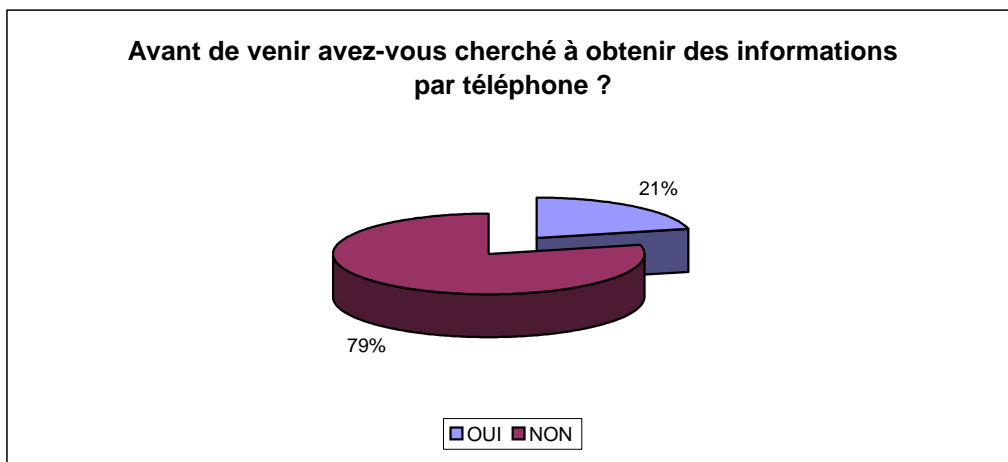
2- Motif et fréquence de la venue en préfecture



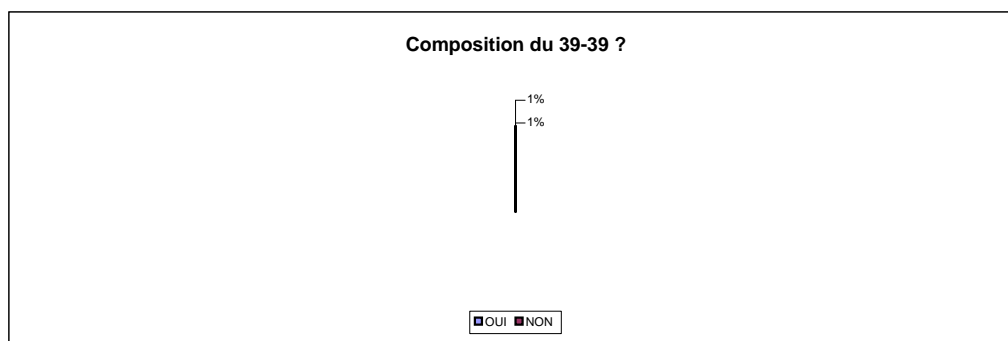
3-Mode de déplacement



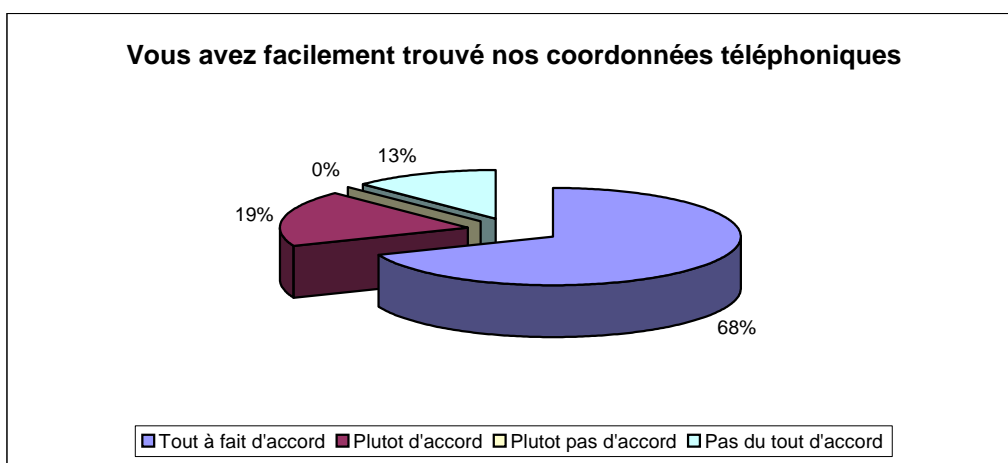
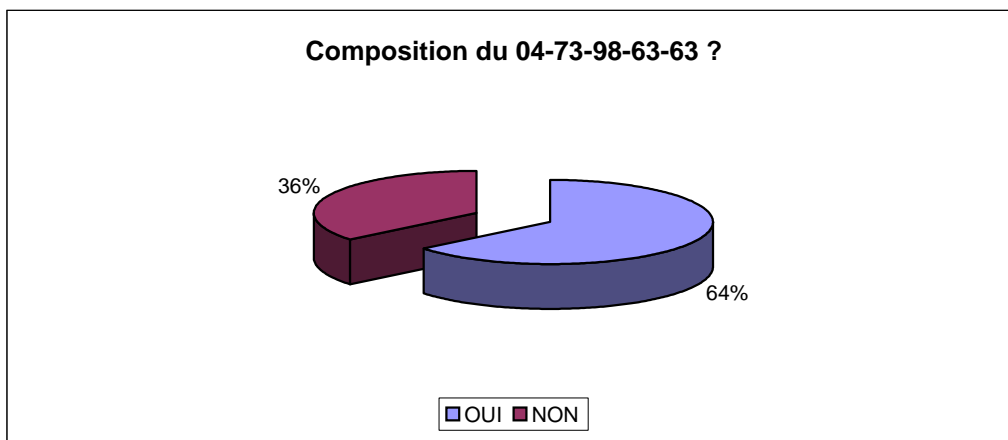
4- Contact préalable par téléphone



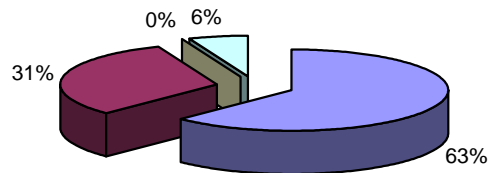
5- Connaissance du 39-39



6- Standard préfecture

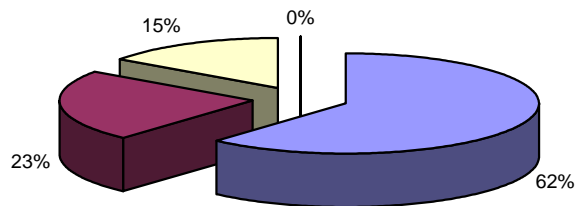


Vous avez pu nous joindre facilement par téléphone ?



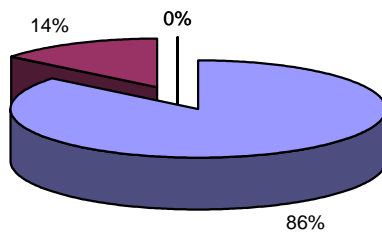
Tout à fait d'accord Plutot d'accord Plutot pas d'accord Pas du tout d'accord

La personne que vous avez eu au téléphone s'est présentée



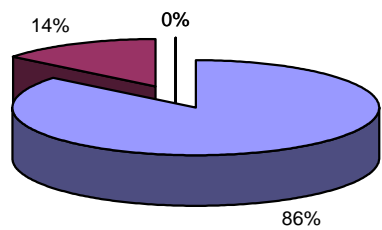
Tout à fait d'accord Plutot d'accord Plutot pas d'accord Pas du tout d'accord

La personne au téléphone a été courtoise



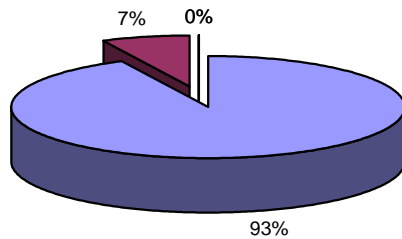
Tout à fait d'accord Plutot d'accord Plutot pas d'accord Pas du tout d'accord

La personne a bien compris votre demande



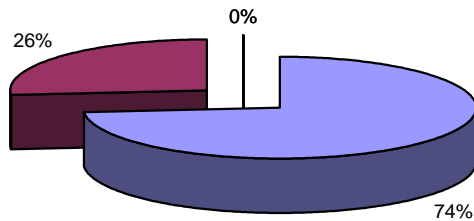
Tout à fait d'accord Plutot d'accord Plutot pas d'accord Pas du tout d'accord

Au téléphone vous avez été bien informé(e)



■ Tout à fait d'accord ■ Plutot d'accord ■ Plutot pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

L'accueil et l'information par téléphone sont:



■ Très satisfaisant ■ Satisfaisant ■ Peu satisfaisant ■ Pas du tout satisfaisant

7- Serveur vocal interactif

Avez vous utilisé le SVI ?



■ OUI ■ NON

Vous avez facilement trouvé les coordonnées de notre serveur vocal interactif



■ Tout à fait d'accord ■ Plutot d'accord ■ Plutot pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

Vous avez pu accéder aux informations à n'importe quel moment de la journée

1%

■ Tout à fait d'accord ■ Plutot d'accord ■ Plutot pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

Vous avez trouvé l'information recherchée

1%

■ Tout à fait d'accord ■ Plutot d'accord ■ Plutot pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

8- ACCUEIL INTERNET

Avant de venir avez vous cherché des informations sur internet

1%

■ OUI ■ NON

Vous avez facilement trouvé l'adresse de notre site internet

0%

50%

50%

■ Tout à fait d'accord ■ Plutot d'accord ■ Plutot pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

L'information est facile d'accès

1%

■ Tout à fait d'accord ■ Plutot d'accord ■ Plutot pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

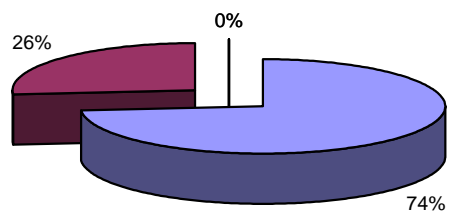
Vous avez trouvé l'information recherchée

1%

■ Tout à fait d'accord ■ Plutot d'accord ■ Plutot pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

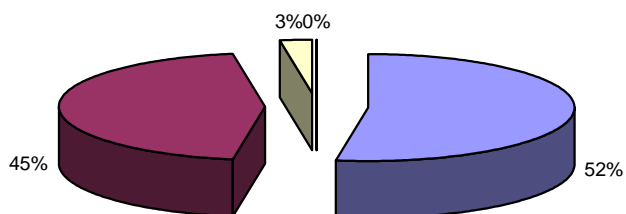
9- ACCUEIL PHYSIQUE

En entrant vous avez facilement repéré l'accueil ou le service que vous veniez voir



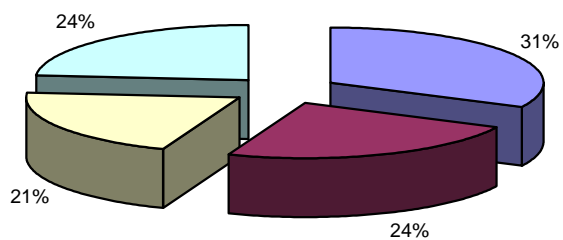
■ Tout à fait d'accord ■ Plutot d'accord ■ Plutot pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

Les locaux sont propres et bien équipés



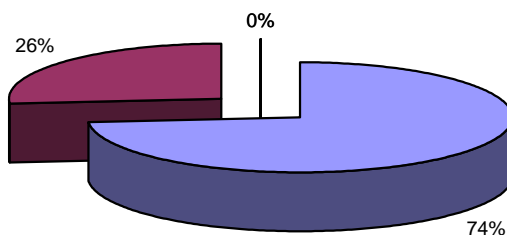
■ Tout à fait d'accord ■ Plutot d'accord ■ Plutot pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

La personne qui vous a reçu s'est présentée



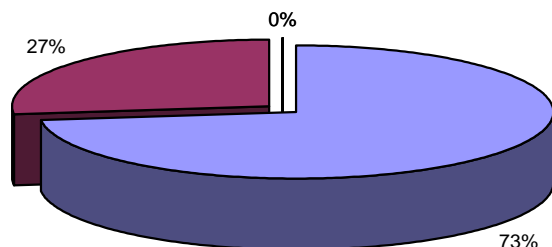
■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

La personne a été courtoise



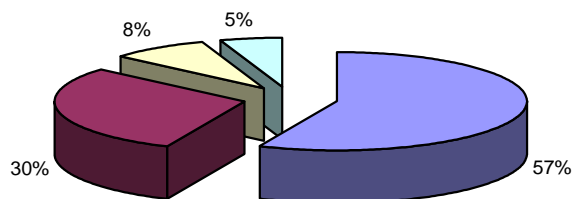
■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

La personne a écouté votre demande avec attention



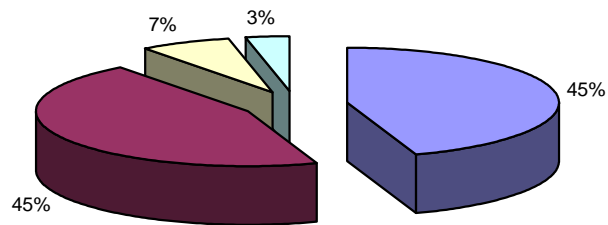
■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

Vous avez été reçu dans de bonnes conditions de confidentialité



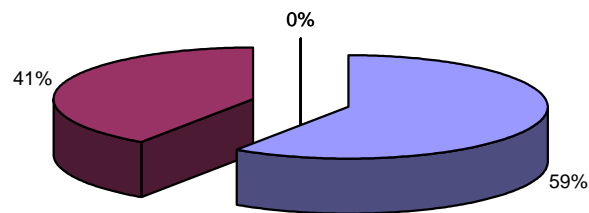
■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

Vous avez eu des conseils personnalisés



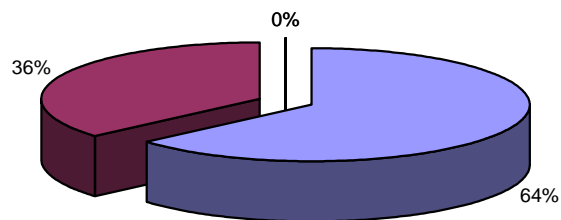
■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

La personne vous a informé dans des termes simples et compréhensifs



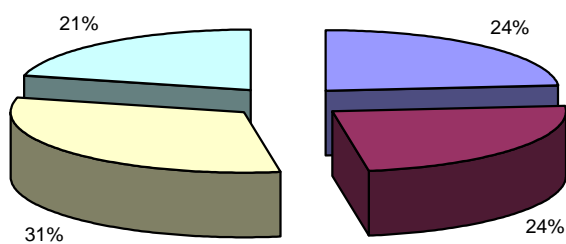
■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

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



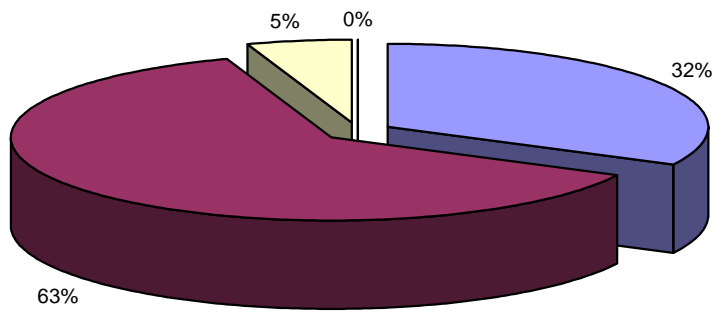
■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

Nos horaires d'ouverture vous conviennent



■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

L'accueil et le service à la sous-préfecture d'Issoire sont :



■ Très satisfaisant ■ Satisfaisant ■ Peu satisfaisant ■ Pas du tout satisfaisant

QUALITE DE L'INFORMATION SUR LE SITE INTERNET AVANT DEPLACEMENT EN PREFECTURE

Question 17: Avant de venir, recherche sur internet ?		OUI	NON	TOTAL
	nb d'utilisateurs	0	0	0
	%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

Question 18: Vous avez facilement trouvé notre site		Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	TOTAL	BILAN	
	nb d'utilisateurs	1	1	0	0	2	100%	0%
	%	50%	50%	0%	0%	100%		
Question 19: Sur le site, l'info est facile d'accès	nb d'utilisateurs	0	0	0	0	0	#####	#####
	%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
Question 20: Vous avez trouvé l'information recherchée	nb d'utilisateurs	0	0	0	0	0	#####	#####
	%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		

QUALITE DE L'ACCUEIL PHYSIQUE

Question 22: En entrant vous avez facilement repéré l'accueil ou le service recherché		Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	TOTAL	BILAN	
	nb d'utilisateurs	28	10	0	0	38	100%	0%
	%	74%	26%	0%	0%	100%		
Question 23: Les locaux sont propres et bien équipés	nb d'utilisateurs	20	17	1	0	38	97%	3%
	%	53%	45%	3%	0%	100%		
Question 24: La personne qui vous a reçu s'est présentée	nb d'utilisateurs	11	8	7	8	34	56%	44%
	%	32%	24%	21%	24%	100%		
Question 25: Elle a été courtoise	nb d'utilisateurs	28	10	0	0	38	100%	0%
	%	74%	26%	0%	0%	100%		
Question 26: Elle a écouté votre demande avec attention	nb d'utilisateurs	27	10	0	0	37	100%	0%
	%	73%	27%	0%	0%	100%		
Question 27: Vous avez été reçu dans de bonnes conditions de confidentialité	nb d'utilisateurs	21	11	3	2	37	86%	14%
	%	57%	30%	8%	5%	100%		
Question 28: Vous avez eu des conseils personnalisés	nb d'utilisateurs	13	13	2	1	29	90%	10%
	%	45%	45%	7%	3%	100%		
Question 29: termes simples et compréhensibles	nb d'utilisateurs	19	13	0	0	32	100%	0%
	%	59%	41%	0%	0%	100%		
Question 30: Bonne orientation sur le service demandé	nb d'utilisateurs	21	12	0	0	33	100%	0%
	%	64%	36%	0%	0%	100%		
Question 31: Nos horaires d'ouverture vous conviennent	nb d'utilisateurs	9	9	12	8	38	47%	53%
	%	24%	24%	32%	21%	100%		

Question 32: L'accueil et le service sont		Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	TOTAL	BILAN	
	nb d'utilisateurs	12	23	2	0	37	95%	5%
	%	32%	62%	5%	0%	100%		