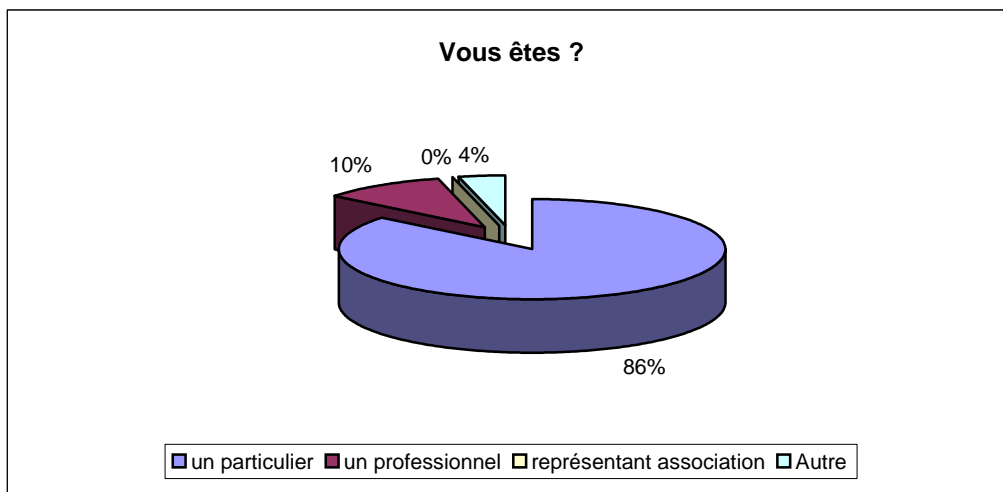
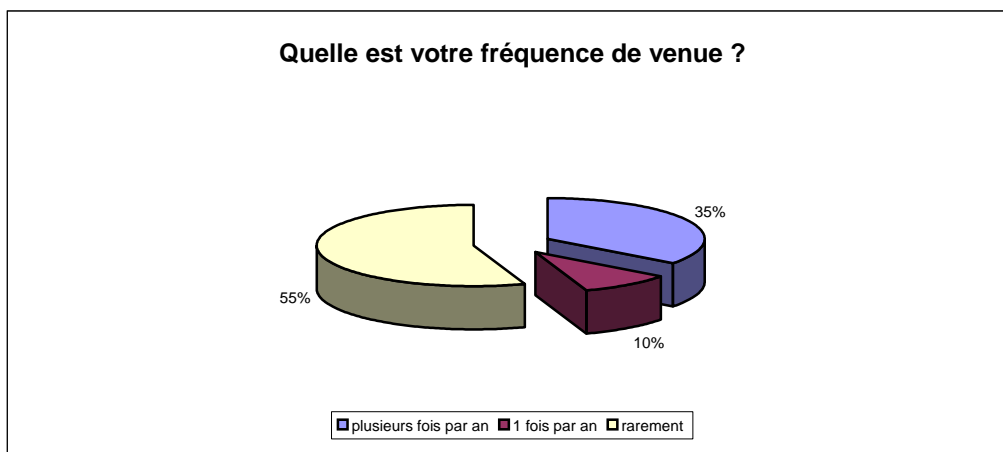
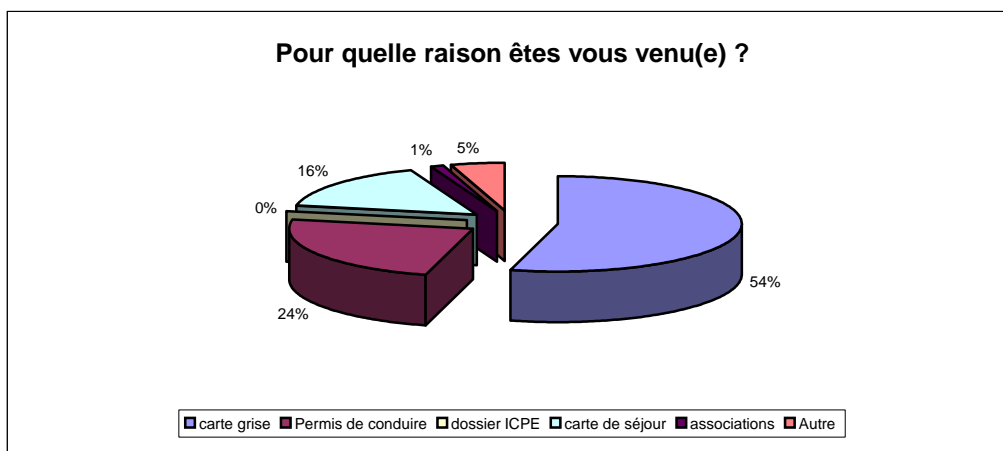


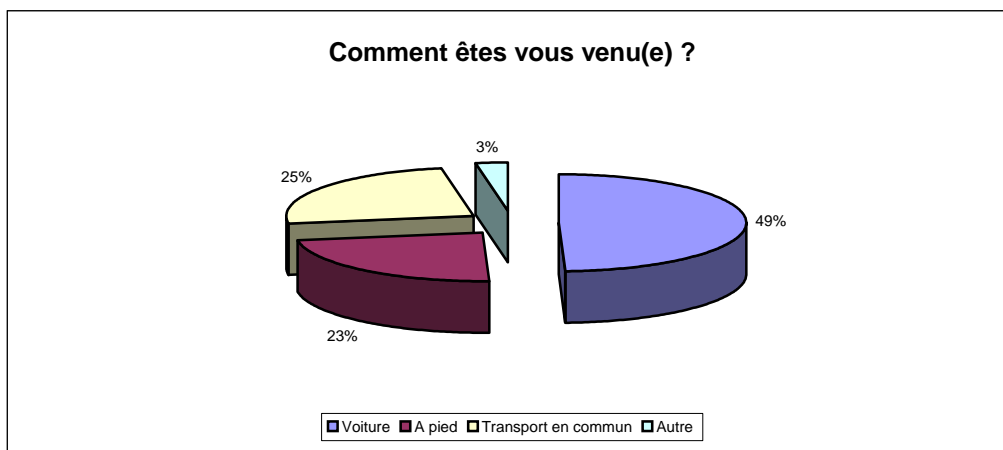
1- Typologie des usagers se rendant en préfecture



2- Motif et fréquence de la venue en préfecture



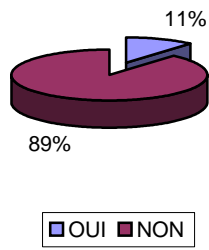
3-Mode de déplacement



ACCUEIL TELEPHONIQUE

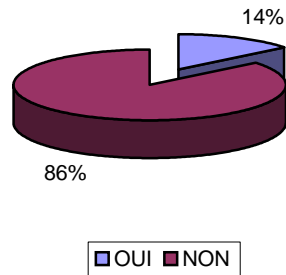
4- Contact préalable par téléphone

Avant de venir avez-vous cherché à obtenir des informations par téléphone ?



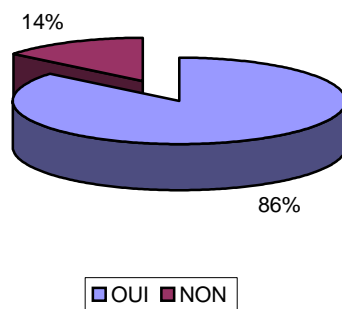
5- Connaissance du 39-39

Composition du 39-39 ?

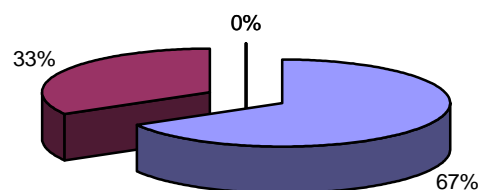


6- Standard préfecture

Composition du 04-73-98-63-63 ?

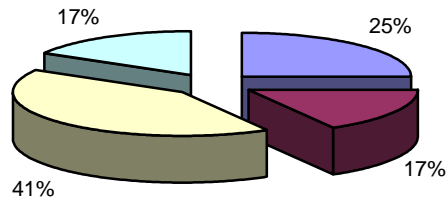


Vous avez facilement trouvé nos coordonnées téléphoniques



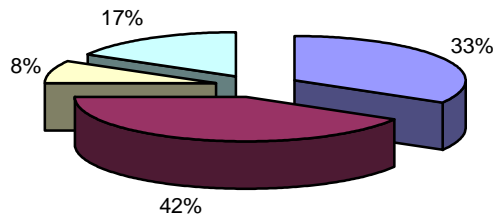
■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

Vous avez pu nous joindre facilement par téléphone ?



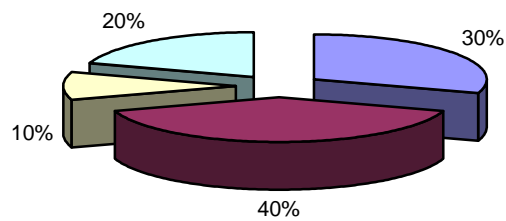
■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

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



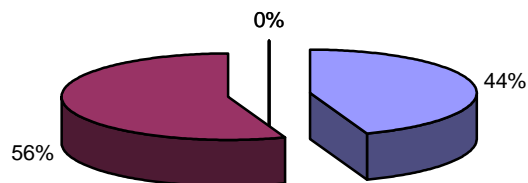
■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

La personne au téléphone a été courtoise



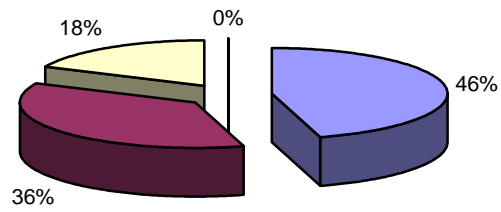
■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

La personne a bien compris votre demande



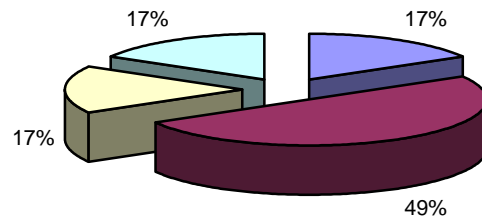
■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

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

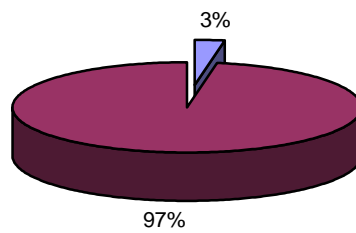
L'accueil et l'information par téléphone sont:



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

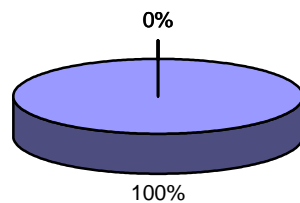
7- Serveur vocal interactif

Avez vous utilisé le SVI ?



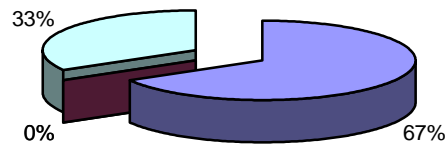
■ OUI ■ NON

Vous avez facilement trouvé les coordonnées de notre serveur vocal interactif



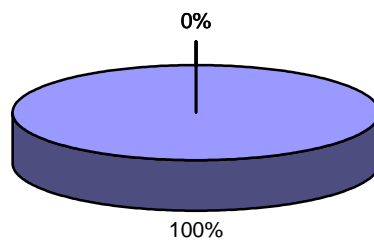
■ Tout à fait d'accord ■ Plutot d'accord ■ Plutot pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

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



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

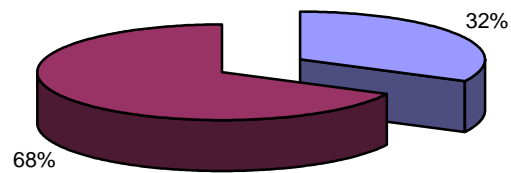
Vous avez trouvé l'information recherchée



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

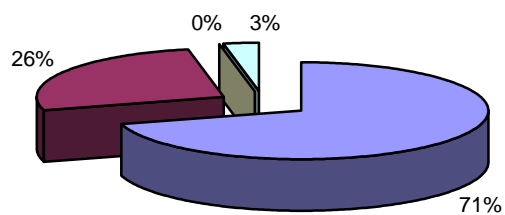
8- ACCUEIL INTERNET

Avant de venir avez vous cherché des informations sur internet



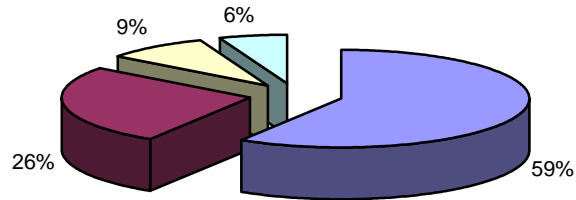
■ OUI ■ NON

Vous avez facilement trouvé l'adresse de notre site internet



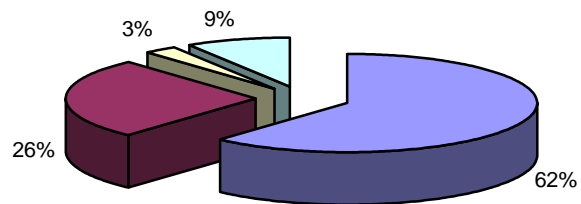
■ Tout à fait d'accord ■ Plutot d'accord ■ Plutot pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

L'information est facile d'accès



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

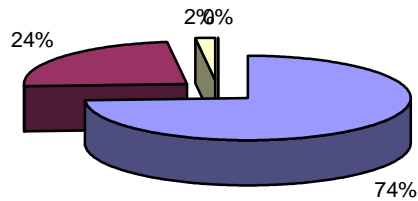
Vous avez trouvé l'information recherchée



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

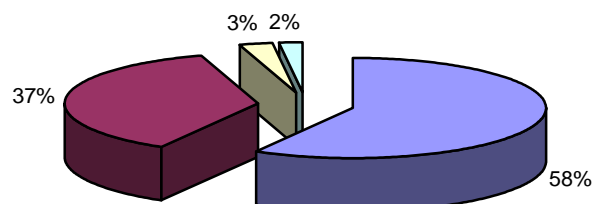
9- ACCUEIL PHYSIQUE

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



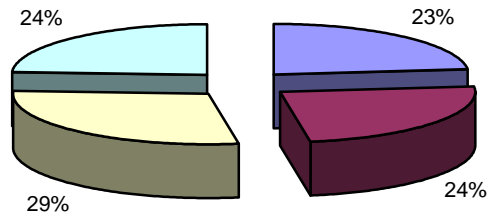
■ Tout à fait d'accord ■ Plutot d'accord ■ Plutot pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

Les locaux sont propres et bien équipés



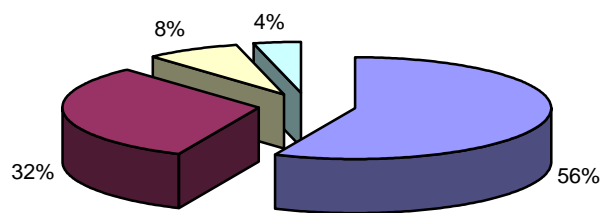
■ Tout à fait d'accord ■ Plutot d'accord ■ Plutot pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

La personne qui vous a reçu s'est présentée



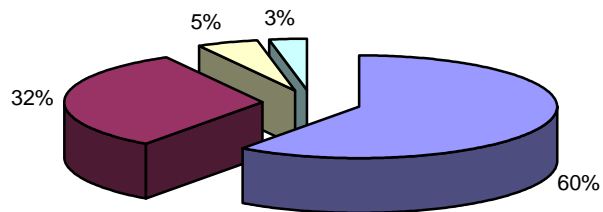
■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

La personne a été courtoise



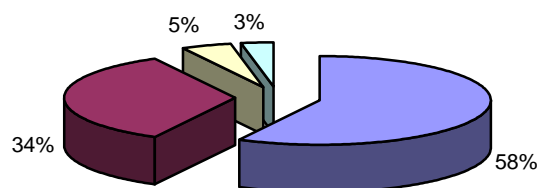
■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

La personne a écouté votre demande avec attention



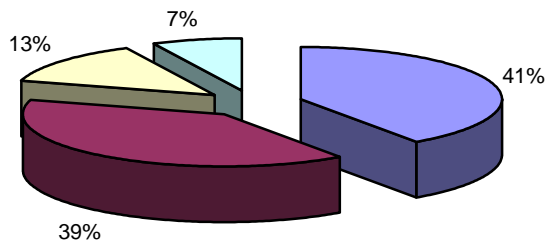
■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

Vous avez été reçu dans de bonnes conditions de confidentialité



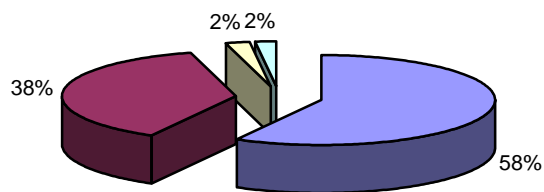
■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

Vous avez eu des conseils personnalisés



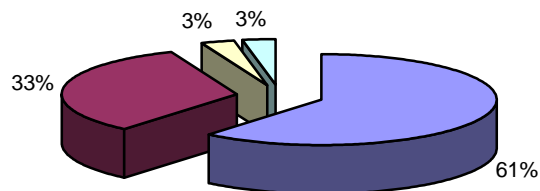
■ Tout à fait d'accord ■ Plutot d'accord ■ Plutot pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

La personne vous a informé dans des termes simples et compréhensifs



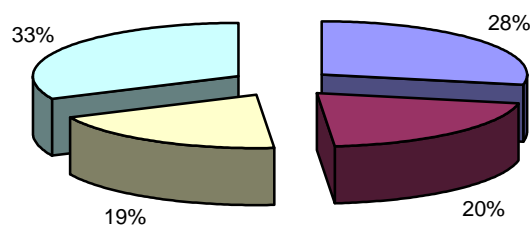
■ Tout à fait d'accord ■ Plutot d'accord ■ Plutot pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

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



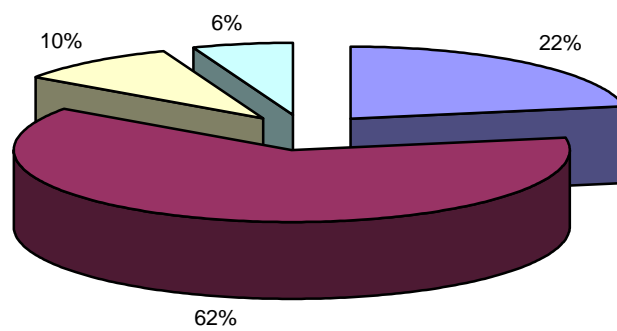
■ Tout à fait d'accord ■ Plutot d'accord ■ Plutot pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

Nos horaires d'ouverture vous conviennent



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

L'accueil et le service à la préfecture 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'usagers	34	71	105
	%	32%	68%	100%

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'usagers	24	9	0	1		34	97%
	%	71%	26%	0%	3%	100%		
Question 19: Sur le site, l'info est facile d'accès	nb d'usagers	20	9	3	2	34	85%	15%
	%	59%	26%	9%	6%	100%		
Question 20: Vous avez trouvé l'information recherchée	nb d'usagers	21	9	1	3	34	88%	12%
	%	62%	26%	3%	9%	100%		

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'usagers	77	25	2	0		104	98%
	%	74%	24%	2%	0%	100%		
Question 23: Les locaux sont propres et bien équipés	nb d'usagers	60	38	3	2	103	95%	5%
	%	58%	37%	3%	2%	100%		
Question 24: La personne qui vous a reçu s'est présentée	nb d'usagers	23	24	28	24	99	47%	53%
	%	23%	24%	28%	24%	100%		
Question 25: Elle a été courtoise	nb d'usagers	59	33	8	4	104	88%	12%
	%	57%	32%	8%	4%	100%		
Question 26: Elle a écouté votre demande avec attention	nb d'usagers	60	32	5	3	100	92%	8%
	%	60%	32%	5%	3%	100%		
Question 27: Vous avez été reçu dans de bonnes conditions de confidentialité	nb d'usagers	59	35	5	3	102	92%	8%
	%	58%	34%	5%	3%	100%		
Question 28: Vous avez eu des conseils personnalisés	nb d'usagers	39	38	13	7	97	79%	21%
	%	40%	39%	13%	7%	100%		
Question 29: termes simples et compréhensibles	nb d'usagers	57	37	2	2	98	96%	4%
	%	58%	38%	2%	2%	100%		
Question 30: Bonne orientation sur le service demandé	nb d'usagers	61	33	3	3	100	94%	6%
	%	61%	33%	3%	3%	100%		
Question 31: Nos horaires d'ouverture vous conviennent	nb d'usagers	29	21	20	33	103	49%	51%
	%	28%	20%	19%	32%	100%		

Question 32: L'accueil et le service sont		Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	TOTAL	BILAN		
	nb d'usagers	23	65	10	6		104	85%	15%
	%	22%	63%	10%	6%		100%		