



PRÉFET D'ILLE- ET-VILAINE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

À votre écoute pour progresser Enquête de satisfaction 2020

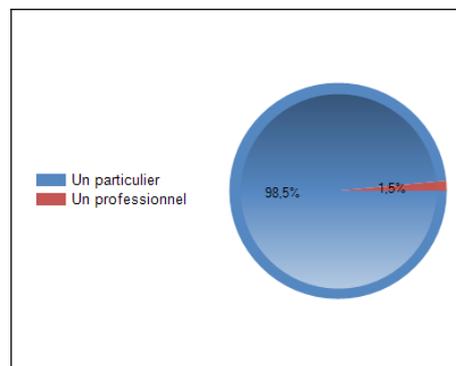
Hall d'accueil de la préfecture

Enquête réalisée auprès des usagers dans le hall de la préfecture ou par voie dématérialisée entre le 23 novembre et le 14 décembre 2020.

202 questionnaires ont été collectés

Pour un critère, l'objectif qualité est atteint si l'indicateur est >75 % des usagers satisfaits ou très satisfaits.

Vous êtes :

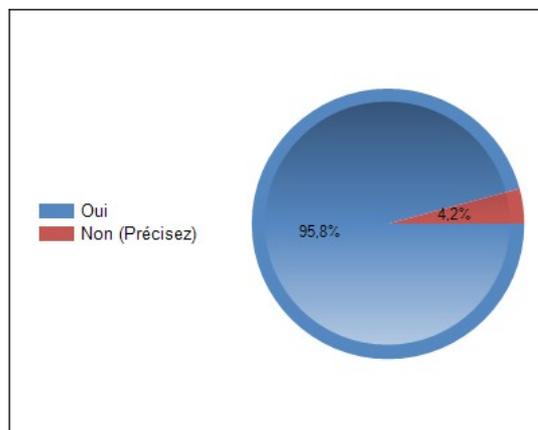


Aujourd'hui, pour quelle raison êtes-vous venu(e) en préfecture?

	Effectifs	% Rep.
Titre de séjour	129	64,2%
Asile	5	2,5%
Entretien de naturalisation	35	17,4%
Permis de conduire étrangers	0	0%
Utilisation du point numérique	1	0,5%
Passeports temporaires	0	0%
Suspension/annulation de permis de conduire/visite médicale	27	13,4%
Associations	0	0%
Autres (préciser) :	4	2%
Total	201	100%

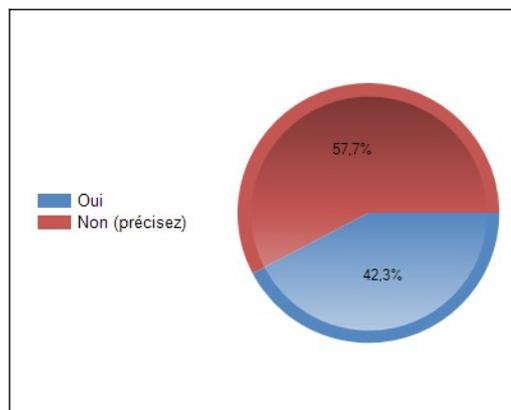
Les conditions d'accès à la préfecture vous paraissent-elles simples? (Localisation du bâtiment, transports en commun...)

(190 réponses)



Si vous avez un handicap ou des difficultés particulières, avez-vous reçu un accueil adapté en préfecture?

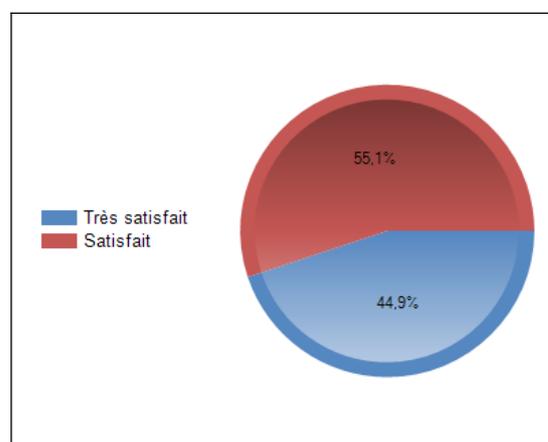
(70 réponses)



Un accueil attentif et courtois

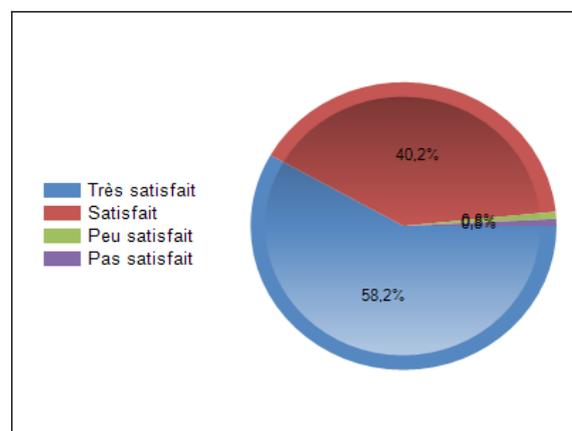
La propreté et le confort des locaux

(184 réponses)

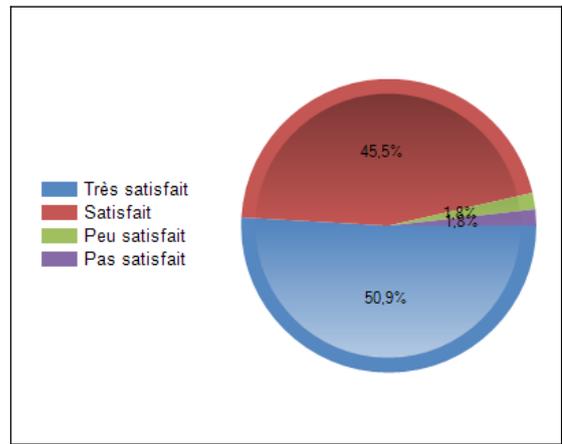


Les équipements mis à disposition dans le hall (distributeur de boissons...)

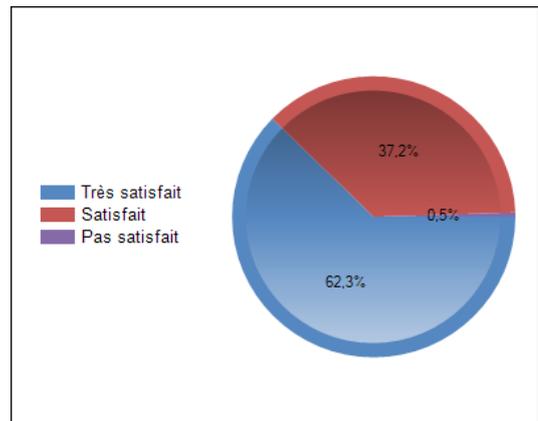
(121 réponses)



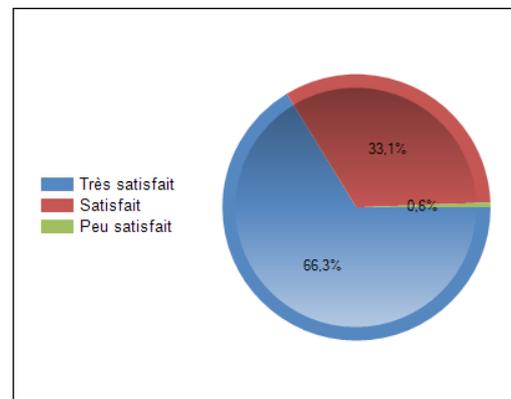
**Le matériel mis à votre disposition
(photocopieuse, photomaton..)
(111 réponses)**



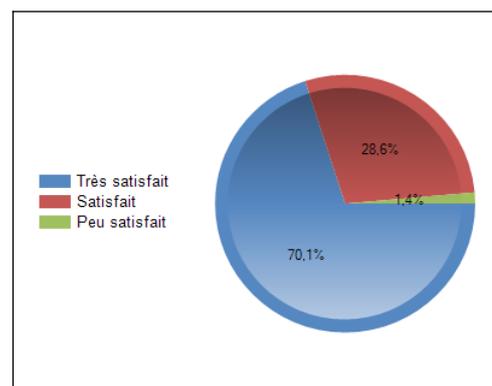
**La courtoisie et la politesse de l'agent qui
vous a reçu
(198 réponses)**



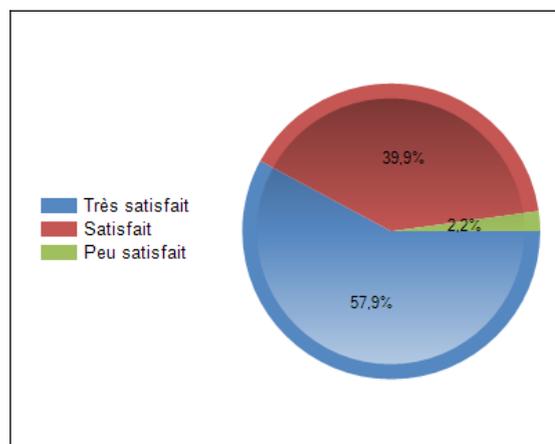
**La qualité d'écoute de l'agent qui vous a reçu
(178 réponses)**



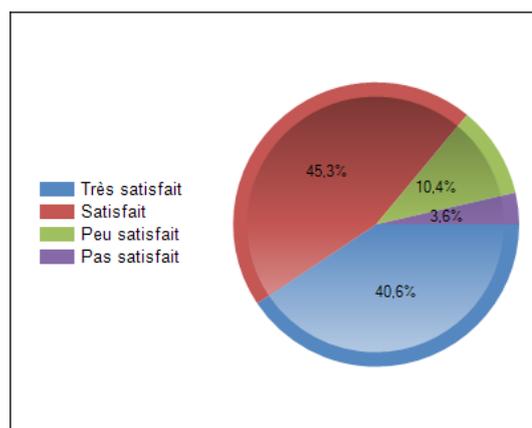
**La simplicité des termes employés
(147 réponses)**



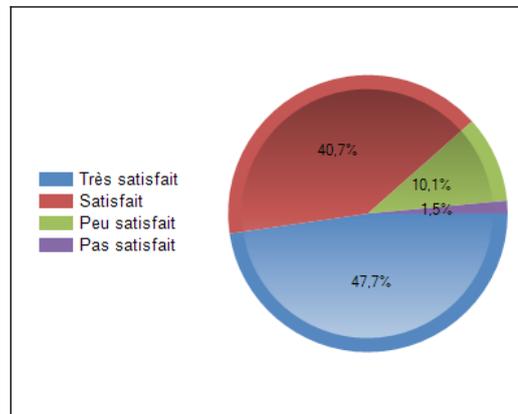
Les conditions de confidentialité pendant l'entretien
(183 réponses)



Les horaires d'ouverture
(192 réponses)



Le temps d'attente dans le hall avant d'être reçu en entretien
(199 réponses)



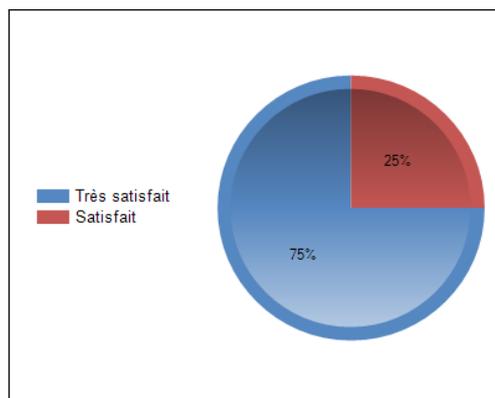
[Les points numériques en préfecture](#)

Depuis le 25 mai 2020, les modalités d'accueil des usagers aux points numériques ont été modifiées :

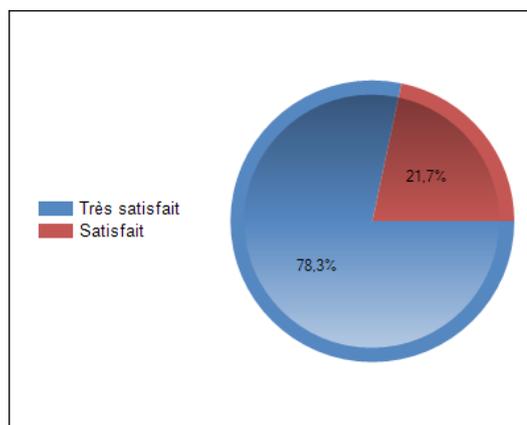
- Pré-accueil téléphonique
- RDV en préfecture uniquement si le médiateur numérique n'a pas été en mesure d'apporter de réponse à l'utilisateur lors de l'entretien téléphonique.

Concernant l'accueil téléphonique qui vous a été réservé par l'agent de préfecture (avant un RDV aux points numériques), pouvez-vous nous donner votre niveau de satisfaction concernant :

La courtoisie et la politesse de l'agent qui vous a répondu
(24 réponses)

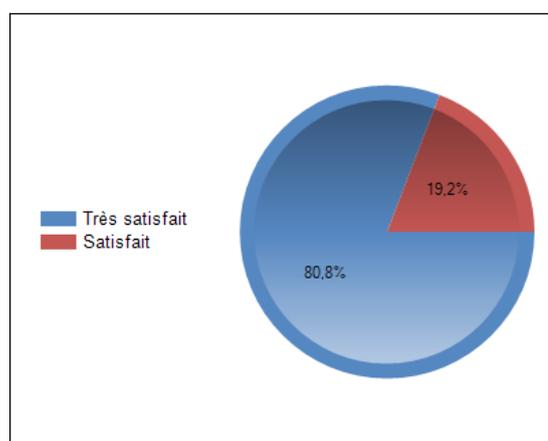


La qualité d'écoute de l'agent qui vous a répondu
(23 réponses)

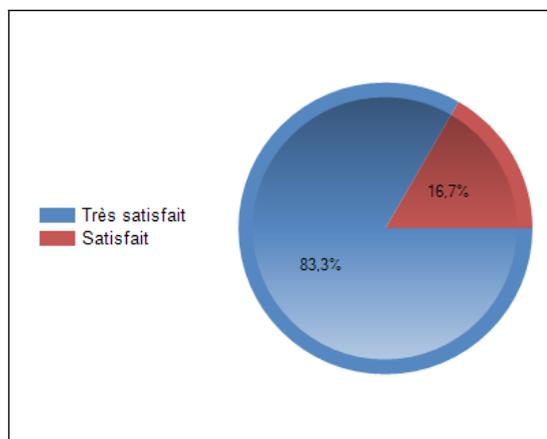


Concernant l'accompagnement par l'agent de préfecture pendant votre RDV pouvez-vous nous donner votre niveau de satisfaction concernant :

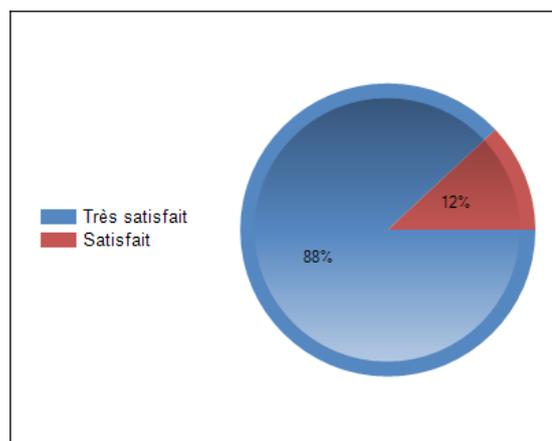
La courtoisie et la politesse de l'agent qui vous a reçu
(26 réponses)



La qualité d'écoute de l'agent qui vous a reçu
(24 réponses)

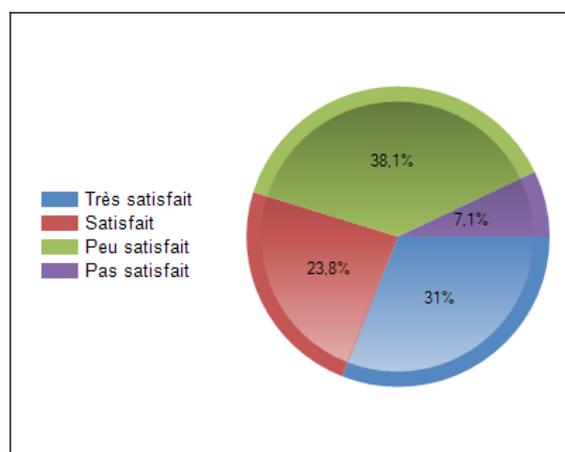


Les conditions de confidentialité pendant votre entretien
(25 réponses)



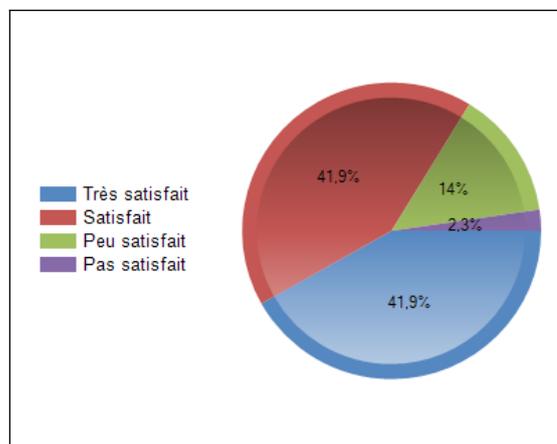
L'accueil téléphonique en préfecture

Rapidité de prise en compte de votre appel
(42 réponses)

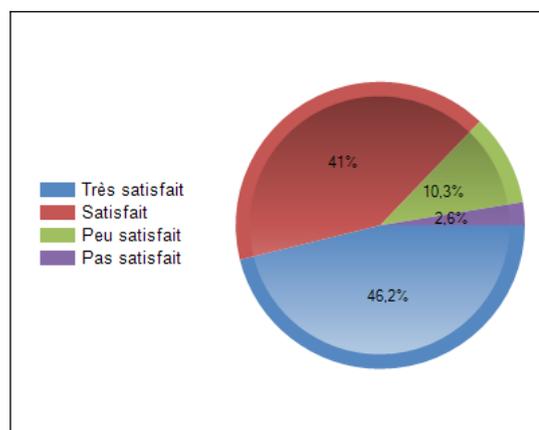


Avant d'être mis en relation avec un agent du standard, les appels des usagers sont automatiquement pris en compte par le serveur vocal interactif (SVI). Ce qui peut expliquer la relative insatisfaction des usagers quant à la rapidité de prise en compte de leurs appels.

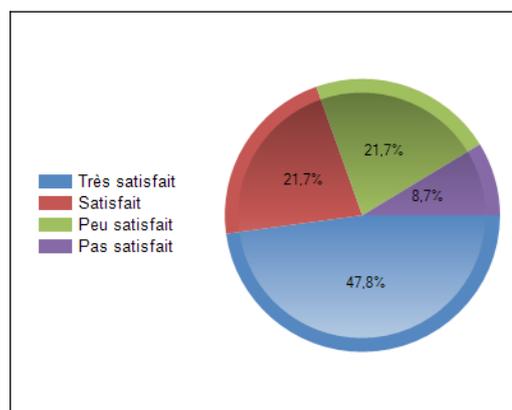
La courtoisie et la politesse de l'agent qui vous a répondu
(43 réponses)



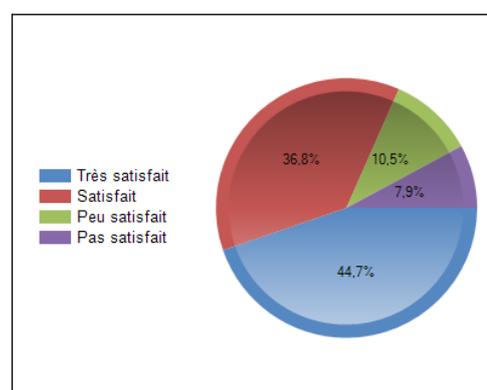
La qualité d'écoute de l'agent qui vous a répondu
(39 réponses)



Si vous avez utilisé le serveur vocal de la préfecture, êtes-vous :
(23 réponses)



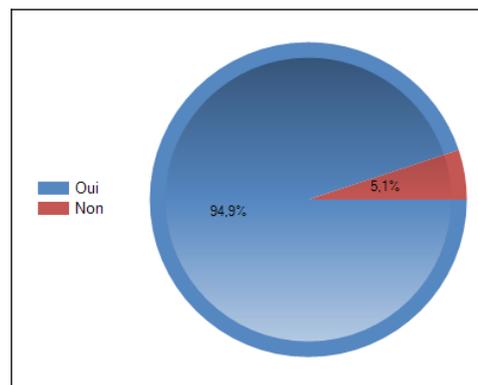
Globalement, êtes-vous satisfait(e) de l'accueil et de l'information par téléphone?
(38 réponses)



Le site internet de la préfecture

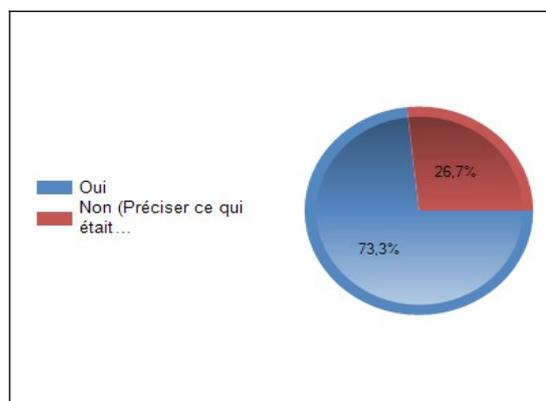
Avez-vous trouvé facilement notre site Internet?

(157 réponses)



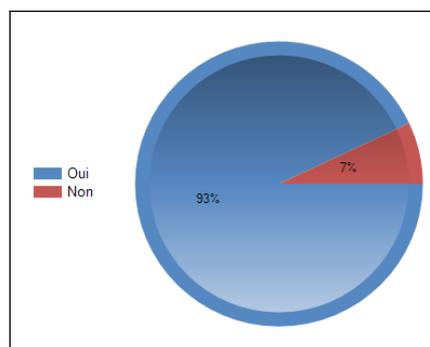
Avez-vous trouvé facilement sur le site Internet les informations que vous cherchiez?

(161 réponses)



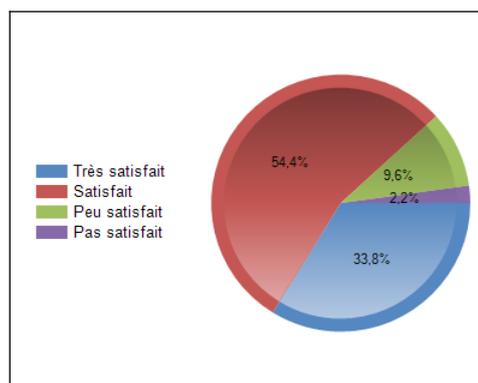
Les informations sur notre site vous semblent-elles actualisées?

(115 réponses)

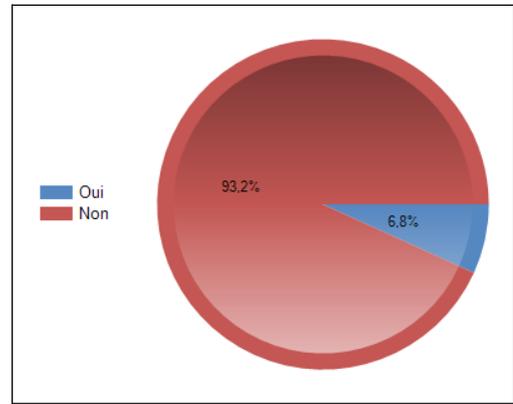


Globalement, êtes-vous satisfait(e) du site Internet?

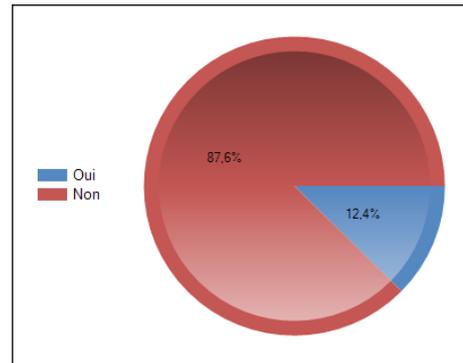
(136 réponses)



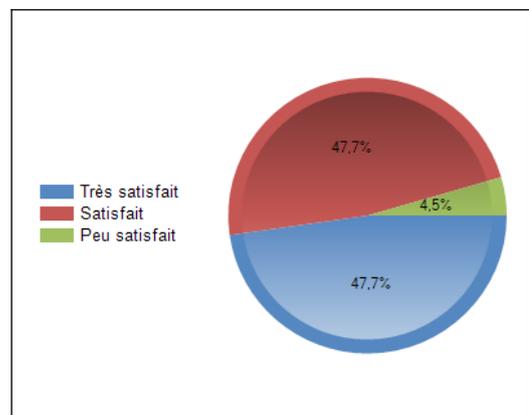
**Connaissez-vous le compte TWITTER du
Préfet d'Ille-et-Vilaine?
(162 réponses)**



**Connaissez-vous le compte FACEBOOK du
Préfet d'Ille-et-Vilaine?
(161 réponses)**



**Concernant l'adaptation des conditions
d'accueil en préfecture à la situation sanitaire
(RDV, distanciation physique...), vous êtes :
(199 réponses)**



**Globalement, êtes-vous satisfait(e) des
conditions d'accueil en préfecture :
(199 réponses)**

