

# Résultats de l'enquête de satisfaction 2015 du bureau des cartes grises

## Accès à l'information

### Par internet :

	OUI	NON	%
1 Avant de venir, avez-vous cherché à obtenir des informations sur INTERNET ?	792	116	87%

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Taux de satisfaction
2 Avez-vous facilement trouvé notre site Internet <a href="http://www.prefecturedepolice.fr">www.prefecturedepolice.fr</a> ?	520	223	49	12	92%
3 Sur le site Internet, l' <b>information</b> est-elle facile d'accès ?	381	289	80	34	85%
4 Avez vous trouvé l'information que vous recherchiez ?	423	233	84	44	84%
5 Les informations sont-elles à jour ?	422	227	44	33	89%
<b>Satisfaction globale pour l'accès à Internet</b>					<b>87%</b>

### Par courrier / courriel :

	OUI	NON	%
6 Avant de venir, avez-vous envoyé un COURRIER ou COURRIEL ?	201	707	22%

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Taux de satisfaction
7 La réponse du <b>courrier</b> est rédigée dans des termes compréhensibles	102	43	7	8	91%
8 La réponse du <b>courriel</b> est rédigée dans des termes compréhensibles	102	38	10	7	89%
<b>Satisfaction globale accès à l'information par courrier/courriel</b>					<b>90%</b>

### Par téléphone :

	OUI	NON	%
9 Avant de venir, avez-vous cherché à obtenir des informations par TELEPHONE	388	520	43%

		Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Taux de satisfaction
10	Avez-vous facilement trouvé notre numéro de téléphone 01 85 34 78 78?	211	90	55	24	79%
11	Avez-vous pu nous joindre facilement par téléphone?	164	103	53	55	71%
12	L'agent au téléphone s'est-il présenté ? (Préfecture de Police, bonjour !)	213	66	29	16	86%
13	S'est-il montré poli ?	224	74	22	12	90%
14	A-t-il bien compris votre demande ?	221	68	23	17	88%
15	Vous a-t-il bien informé(e) ?	205	72	22	20	87%
16	En cas de transfert, vous a-t-il indiqué le service vers lequel il basculait votre appel ?	138	49	17	19	84%
17	Avez-vous été orienté(e) vers le bon service ?	170	57	16	19	87%
<b>Satisfaction globale pour l'accès à l'information par téléphone</b>						<b>84%</b>

### Conditions d'accès

		Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Taux de satisfaction
18	A votre arrivée, avez-vous facilement trouvé l'accueil ou le service que vous venez voir ?	653	130	20	9	96%
19	Les locaux étaient-ils propres ?	731	111	5	3	99%
20	Notre espace d'accueil et d'attente est-il pratique et confortable (sièges, éclairage, etc...)	619	209	12	5	98%
21	Les équipements proposés (Ecran d'information, photocopieurs, distributeurs, cabines photos...) sont-ils suffisants ?	567	227	19	7	97%
22	Les avez-vous trouvés facilement ?	558	209	24	9	96%
23	L'accessibilité des locaux pour les personnes à mobilité réduite est-elle satisfaisante (Ne répondre à la question que si vous êtes concerné(e)) ?	245	95	7	4	97%
24	Nos horaires d'ouverture vous paraissent-ils adaptés ?	402	254	85	40	84%
<b>Satisfaction globale sur les conditions d'accès</b>						<b>95%</b>

### Qualité de l'accueil

		Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Taux de satisfaction
25	Le délai d'attente vous paraît-il convenable ?	514	259	50	22	91%
26	L'agent était-il présent et disponible ?	632	165	20	10	96%
27	A-t-il été poli ?	661	140	13	13	97%
28	Vous a-t-il informé(e) dans des termes simples et compréhensibles ?	625	158	16	15	96%
29	Avez-vous été bien renseigné(e) ?	629	157	21	16	96%
30	Les conditions de confidentialité de votre entretien vous ont-elles semblées satisfaisantes ?	596	190	17	9	97%
<b>Satisfaction globale sur la qualité de l'accueil</b>						<b>96%</b>

### Satisfaction générale

	Très satisfaisants	Satisfaisants	Peu satisfaisants	Pas satisfaisants	Taux de satisfaction
Globalement, diriez-vous que l'accueil et l'information sont :	412	361	22	18	95%