

PREFET DE LA REGION GUADELOUPE

Résultats de l'enquête de satisfaction relative à l'accueil en préfecture (réalisée auprès des usagers de l'accueil général et de l'accueil des étrangers entre le 24 mai et le 1^{er} juillet 2016)

Cette enquête a été menée dans le cadre des engagements « QUALIPREF 2.0 » suivants :

- l'accueil avec courtoisie et efficacité ;
- un site Internet clair où les informations sont bien indiquées ;
- les conditions d'accès aux services ;
- un accueil physique avec attention et courtoisie ;
- des délais d'attente convenables ;
- des locaux confortables.

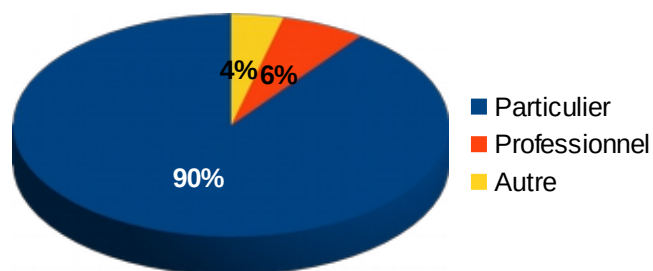


207 personnes se sont exprimées lors de cette enquête de satisfaction

I. MOTIF DU DEPLACEMENT

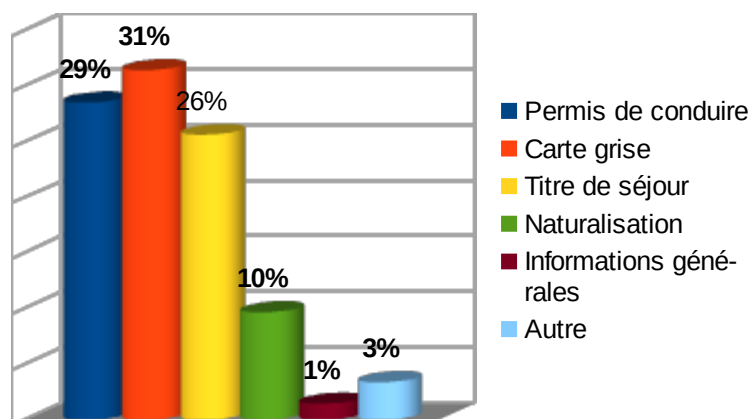
Qui êtes-vous ? (207 réponses)

- Un particulier	186	90 %
- Un professionnel	13	6 %
- Autre	8	4 %



Pour quelle raison êtes-vous venu ? (207 réponses)

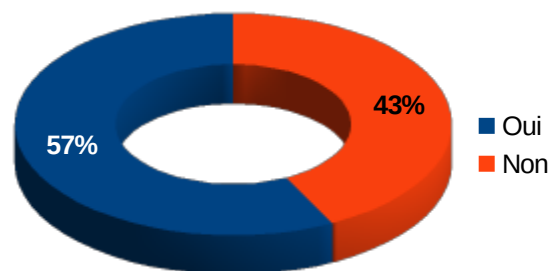
Permis de conduire	29 %
Carte grise	31 %
Titre de séjour	26 %
Naturalisation	10 %
Informations générales	1 %
Autre	3 %



II. VOTRE AVIS SUR L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

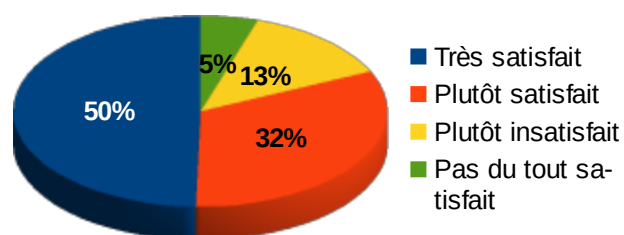
Avant de venir à la préfecture, avez-vous cherché à obtenir des informations par téléphone ? (207 réponses)

Oui	57 %
Non	43 %



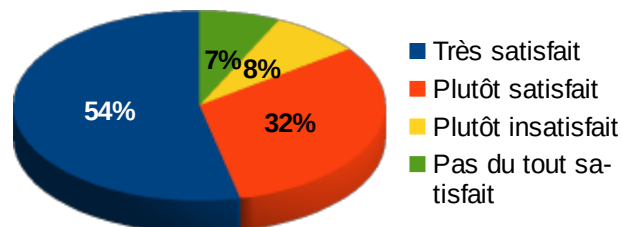
Avez-vous trouvé nos coordonnées téléphoniques facilement ? (121 réponses)

Très satisfait	50 %
Plutôt satisfait	32 %
Plutôt insatisfait	13 %
Pas du tout satisfait	5 %



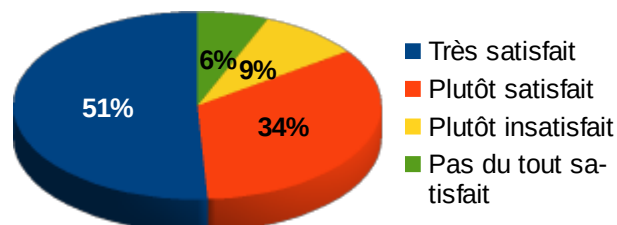
La personne qui vous a répondu s'est présentée avec courtoisie, elle a bien écouté et compris votre demande : (114 réponses)

Très satisfait	54 %
Plutôt satisfait	32 %
Plutôt insatisfait	8 %
Pas du tout satisfait	7 %



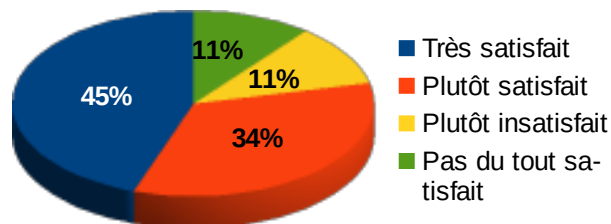
Vous avez été bien informé ou bien orienté : (112 réponses)

Très satisfait	51 %
Plutôt satisfait	34 %
Plutôt insatisfait	9 %
Pas du tout satisfait	6 %



Globalement, vous diriez que pour l'accueil téléphonique vous êtes : (112 réponses)

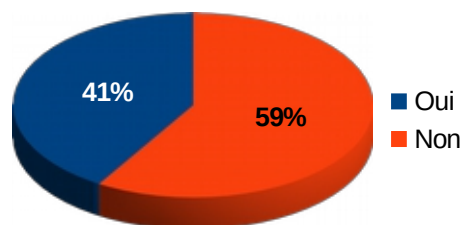
Très satisfait	45 %
Plutôt satisfait	34 %
Plutôt insatisfait	11 %
Pas du tout satisfait	11 %



III. VOTRE AVIS SUR LE SITE INTERNET DE LA PREFECTURE

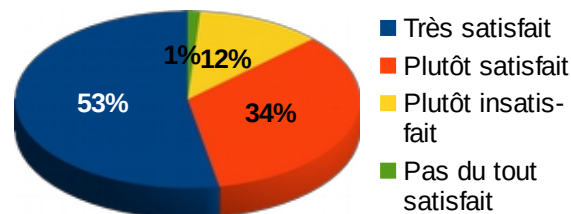
Avant de venir à la préfecture, avez-vous cherché à obtenir des informations sur notre site Internet ? (206 réponses)

Oui	41 %
Non	59 %



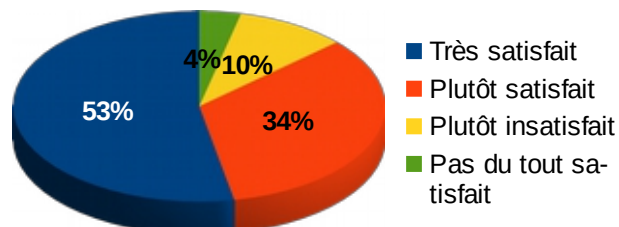
Le site est clair, vous vous y êtes repéré facilement : (85 réponses)

Très satisfait	53 %
Plutôt satisfait	34 %
Plutôt insatisfait	12 %
Pas du tout satisfait	1 %



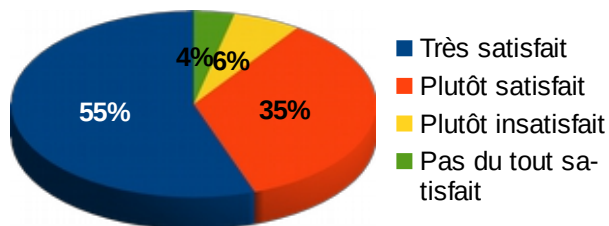
Vous avez trouvé facilement l'information que vous recherchez : (83 réponses)

Très satisfait	53 %
Plutôt satisfait	34 %
Plutôt insatisfait	10 %
Pas du tout satisfait	4 %



**Nos formulaires vous semblent clairs :
(83 réponses)**

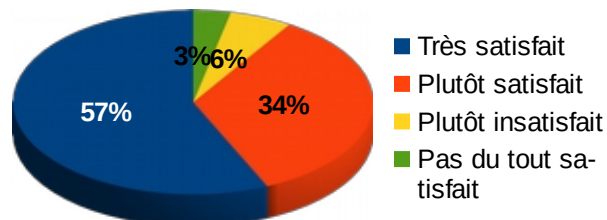
Très satisfait	55 %
Plutôt satisfait	35 %
Plutôt insatisfait	6 %
Pas du tout satisfait	4 %



IV. VOTRE AVIS SUR L'ACCES A NOS SERVICES

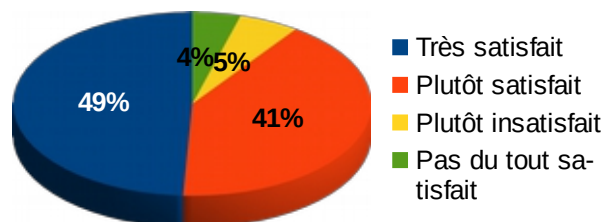
**Vous avez trouvé facilement les informations sur
l'accueil en préfecture (adresse, horaires,
affluence) : (178 réponses)**

Très satisfait	57 %
Plutôt satisfait	34 %
Plutôt insatisfait	6 %
Pas du tout satisfait	3 %



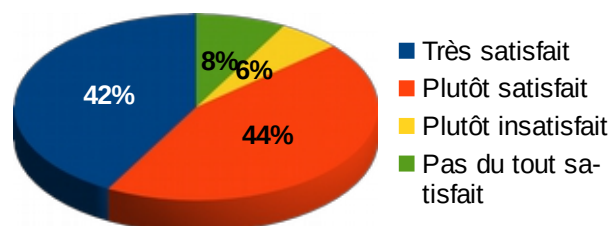
**Les horaires d'ouverture vous paraissent
adaptés : (183 réponses)**

Très satisfait	49 %
Plutôt satisfait	41 %
Plutôt insatisfait	5 %
Pas du tout satisfait	4 %



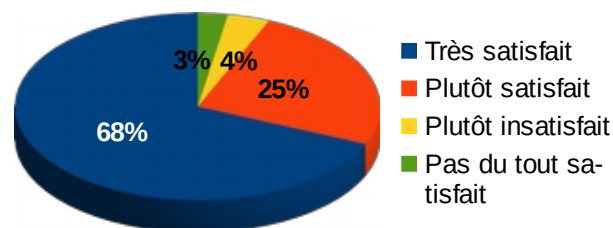
**L'accès à nos locaux est adapté aux personnes à
mobilité réduite : (162 réponses)**

Très satisfait	42 %
Plutôt satisfait	44 %
Plutôt insatisfait	6 %
Pas du tout satisfait	8 %



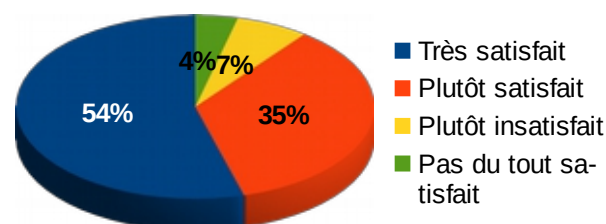
À votre arrivée, vous avez été orienté vers le bon service : (187 réponses)

Très satisfait	68 %
Plutôt satisfait	25 %
Plutôt insatisfait	4 %
Pas du tout satisfait	3 %



L'indication des locaux vous paraît claire et efficace : (182 réponses)

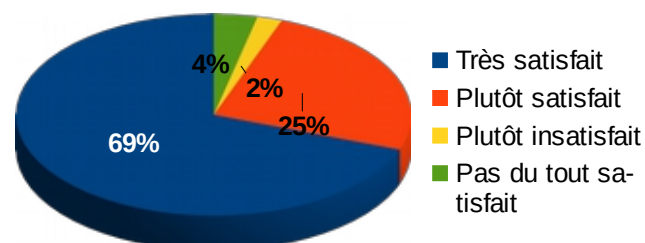
Très satisfait	54 %
Plutôt satisfait	35 %
Plutôt insatisfait	7 %
Pas du tout satisfait	4 %



IV. VOTRE AVIS SUR L'ACCUEIL AUX GUICHETS

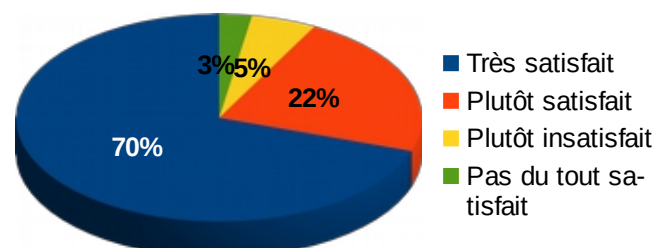
L'hôtesse d'accueil vous a reçu avec courtoisie : (196 réponses)

Très satisfait	69 %
Plutôt satisfait	25 %
Plutôt insatisfait	2 %
Pas du tout satisfait	4 %



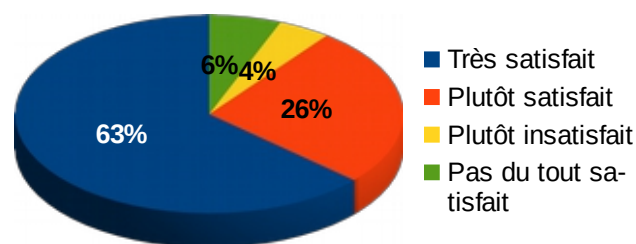
Elle s'est montrée disponible et attentive à votre demande : (192 réponses)

Très satisfait	70 %
Plutôt satisfait	22 %
Plutôt insatisfait	5 %
Pas du tout satisfait	3 %



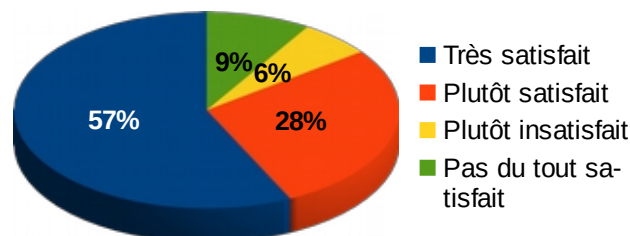
Elle vous a renseigné correctement ou vous a aidé à remplir les formulaires adaptés en cas de besoin : (183 réponses)

Très satisfait	63 %
Plutôt satisfait	26 %
Plutôt insatisfait	4 %
Pas du tout satisfait	6 %



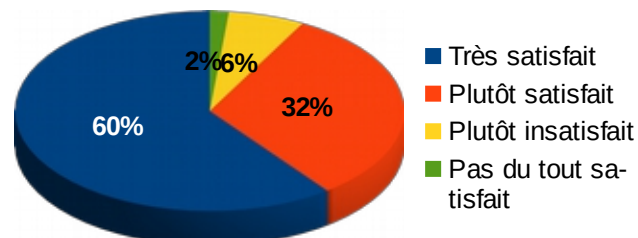
Vous avez été reçu dans des délais convenables (temps d'attente ou délais d'instruction de votre demande par les services corrects) : (183 réponses)

Très satisfait	57 %
Plutôt satisfait	28 %
Plutôt insatisfait	6 %
Pas du tout satisfait	9 %



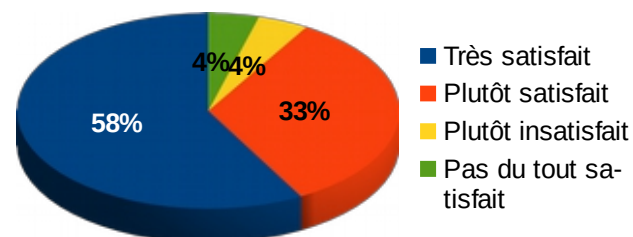
Vous avez été reçu dans de bonnes conditions de confidentialité : (189 réponses)

Très satisfait	60 %
Plutôt satisfait	32 %
Plutôt insatisfait	6 %
Pas du tout satisfait	2 %



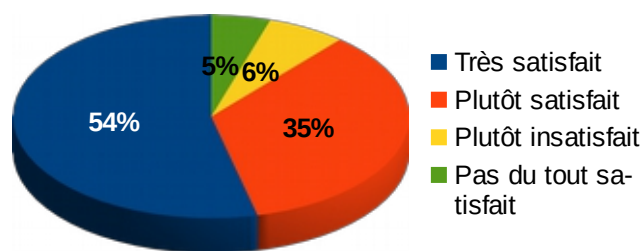
Vous avez facilement repéré les emplacements dédiés à l'écriture : (186 réponses)

Très satisfait	58 %
Plutôt satisfait	33 %
Plutôt insatisfait	4 %
Pas du tout satisfait	4 %



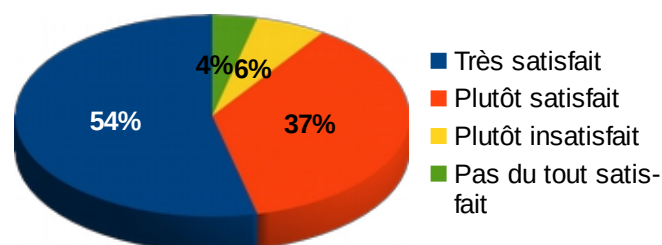
Vous avez facilement repéré les services mis à votre disposition (photocopieur, fontaine à eau) : (186 réponses)

Très satisfait	54 %
Plutôt satisfait	35 %
Plutôt insatisfait	6 %
Pas du tout satisfait	5 %



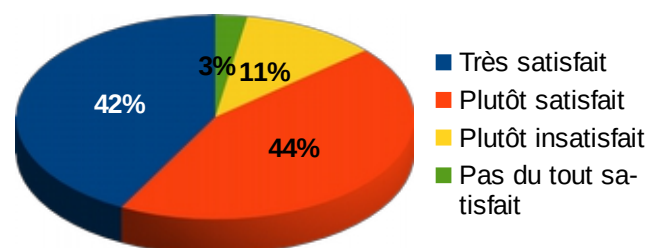
Vous estimez que les locaux d'accueil sont confortables (espace d'attente correct / propre / rangé / éclairé) : (190 réponses)

Très satisfait	54 %
Plutôt satisfait	37 %
Plutôt insatisfait	6 %
Pas du tout satisfait	4 %



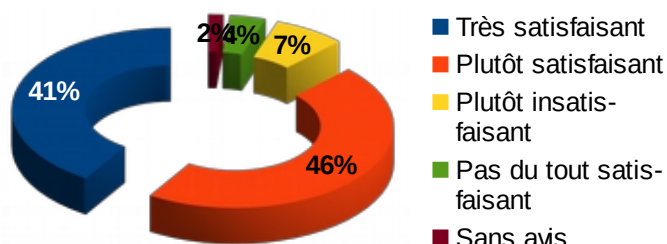
Vous avez repéré la possibilité de formuler une suggestion, une question ou une réclamation : (154 réponses)

Très satisfait	42 %
Plutôt satisfait	44 %
Plutôt insatisfait	11 %
Pas du tout satisfait	3 %



Globalement, vous diriez que l'accueil dans les locaux de la préfecture est : (190 réponses)

Très satisfaisant	41 %
Plutôt satisfaisant	46 %
Plutôt insatisfaisant	7 %
Pas du tout satisfaisant	4 %
Sans avis	2 %



87 %
des usagers ayant répondu à cette question sont satisfaits ou très satisfaits de l'accueil en préfecture

Vous êtes 87 % à penser que notre engagement dans une démarche qualité améliore la qualité de notre accueil.

Nous vous remercions de votre confiance et de votre soutien.

Nous avons besoin de vous pour progresser encore et vous invitons à nous faire part de vos remarques sur le site :

www.guadeloupe.pref.gouv.fr .

À partir du formulaire des réclamations / suggestions tous deux disponibles à l'accueil général de la préfecture.