

questions réponses

Nombre d'enregistrement(s) pour cette requête : 236

Quel est le motif principal de votre visite ?

Point numérique	107	46,32%
Formalités relatives au droit des étrangers	69	29,87%
Demande de renseignements	37	16,02%
Associations	5	2,12%
Autre	12	5,19%
Sans réponse	1	0,43%
TOTAL	231	99,95%

Avant de vous déplacer, avez-vous cherché à joindre la préfecture ou la sous-préfecture par téléphone ?

OUI	54	23,48%
NON	176	76,52%
Sans réponse	0	0,00%
TOTAL	230	100,00%

Le serveur vocal interactif (04 67 61 61 61) vous a-t'il permis de trouver le renseignement attendu ?

OUI	20	37,04%
NON	34	62,96%
Sans réponse	0	0,00%
TOTAL	54	100,00%

La prise en charge de votre appel a-t'elle été rapide ?

OUI	22	41,51%
NON	31	58,49%
Sans réponse	0	0,00%
TOTAL	53	100,00%

Vous a-t'il directement renseigné ou dirigé vers le bon interlocuteur ?

OUI	19	35,85%
NON	30	56,60%
Autre	4	7,55%
Sans réponse	0	0,00%
TOTAL	53	100,00%

L'agent s'est-il montré courtois ?

OUI	34	64,15%
NON	14	26,42%
Autre	5	9,43%
Sans réponse	0	0,00%
TOTAL	53	100,00%

questions réponses

Globalement, êtes-vous satisfait de notre accueil téléphonique ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
OUI	25	47,17%
NON	28	52,83%
Sans réponse	0	0,00%
TOTAL	53	100,00%

Avant de vous déplacer, avez-vous consulté le site internet des services de l'Etat : www.herault.gouv.fr ?

OUI	127	55,46%
NON	102	44,54%
Sans réponse	0	0,00%
TOTAL	229	100,00%

Avez-vous trouvé facilement les informations souhaitées ?

OUI	84	66,14%
NON	43	33,86%
Sans réponse	0	0,00%
TOTAL	127	100,00%

Le site internet vous paraît-il clair s'agissant du permis de conduire et du certificat d'immatriculation (carte grise) ?

OUI	37	29,13%
NON	90	70,87%
Sans réponse	0	0,00%
TOTAL	127	100,00%

Avez-vous déjà saisi la préfecture ou la sous-préfecture via la procédure SVE (saisine par voie électronique) ou via le formulaire de contact du site internet ?

OUI	31	13,54%
NON	198	86,46%
Sans réponse	0	0,00%
TOTAL	229	100,00%

Avez-vous réalisé une procédure en ligne ? Permis de conduire, certificat d'immatriculation, pré-demande en ligne pour une carte nationale d'identité ou un passeport ?

OUI	132	57,64%
NON	97	42,36%
Sans réponse	0	0,00%
TOTAL	229	100,00%

questions réponses

Avez-vous eu besoin de vous déplacer en préfecture ou sous-préfecture pour être accompagné dans une démarche en ligne ?

OUI	152	66,38%
NON	77	33,62%
Sans réponse	0	0,00%
TOTAL	229	100,00%

Que pensez-vous du site : www.ants.gouv.fr ?

SATISFAIT	37	24,34%
PEU SATISFAIT	41	26,97%
PAS SATISFAIT	74	48,68%
Sans réponse	0	0,00%
TOTAL	152	100,00%

En entrant dans le hall de la préfecture ou de la sous-préfecture, avez-vous pu facilement repérer les points d'accueil du public ou les espaces d'attente mis à votre disposition dans le cadre de l'accueil sur rendez-vous ?

OUI	208	91,63%
NON	19	8,37%
Sans réponse	0	0,00%
TOTAL	227	100,00%

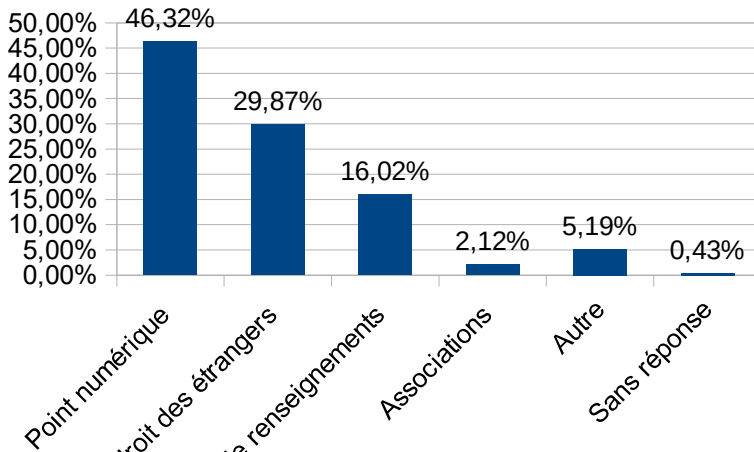
L'agent d'accueil qui vous a reçu vous a-t'il orienté ou renseigné correctement ?

OUI	220	96,92%
NON	7	3,08%
Sans réponse	0	0,00%
TOTAL	227	100,00%

Lors de votre passage au guichet ou au point numérique, la confidentialité de vos échanges avec l'agent de préfecture a-t'elle été respectée ?

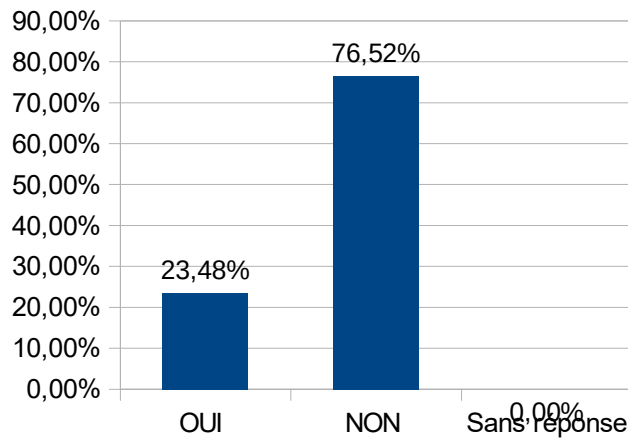
OUI	222	97,80%
NON	5	2,20%
Sans réponse	0	0,00%
TOTAL	227	100,00%

Motif de votre visite



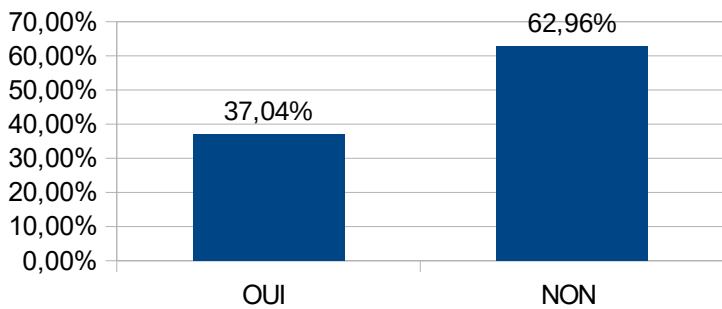
Chaque personne venant au point numérique a répondu au questionnaire.

Appel téléphonique avant déplacement



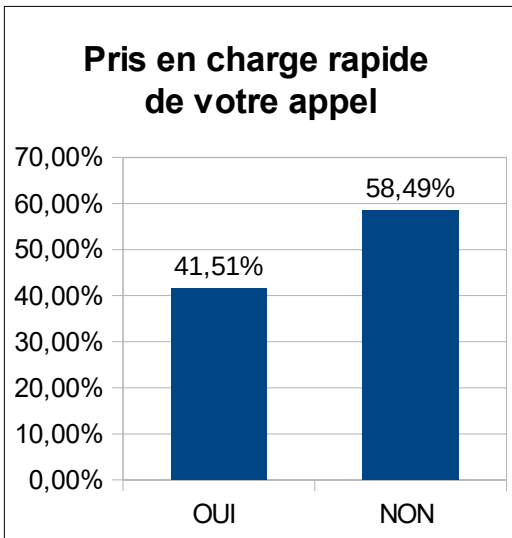
Le moyen privilégié pour obtenir l'information semble être le déplacement et la consultation du site Internet

Renseignement trouvé grâce au serveur vocal interactif ?

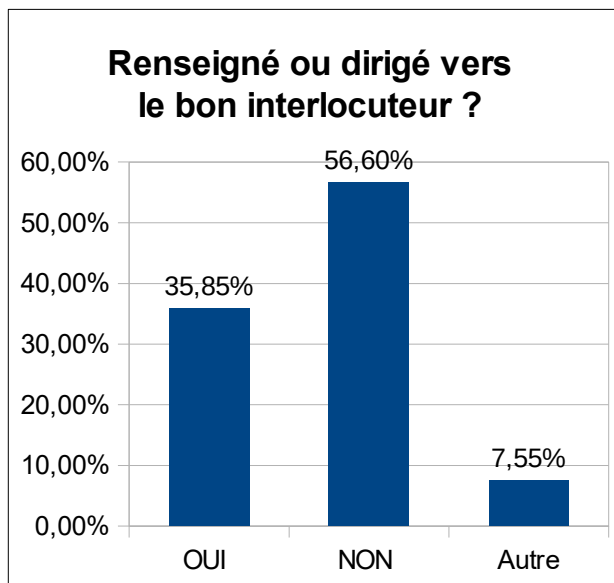


Informations à améliorer dans le SVI

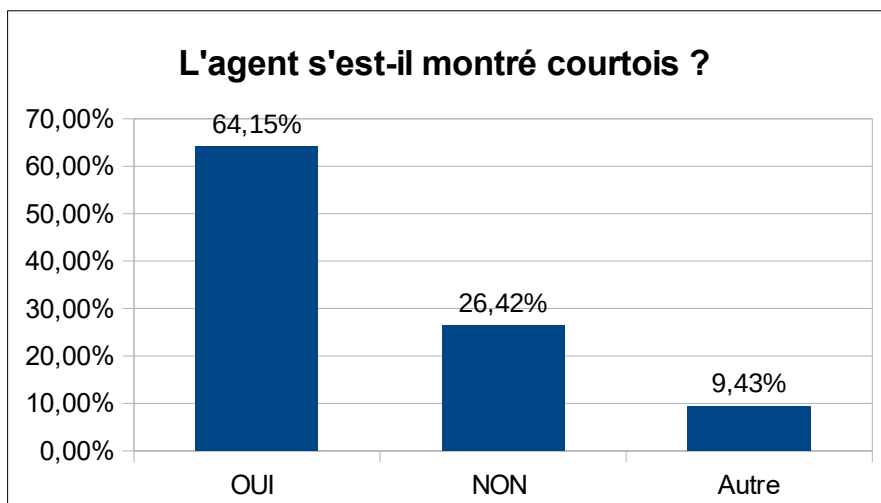
graphique



Nombre d'appels en augmentation ?
Subjectivité de la notion de rapidité
Temps d'attente : déroulé du SVI

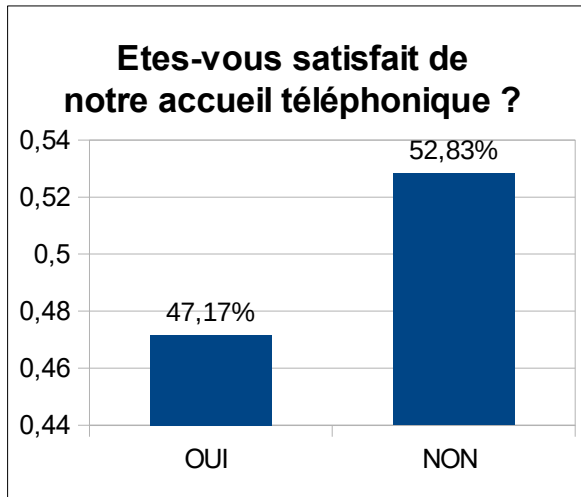


Amélioration à apporter en interne pour mieux orienter les appels ?

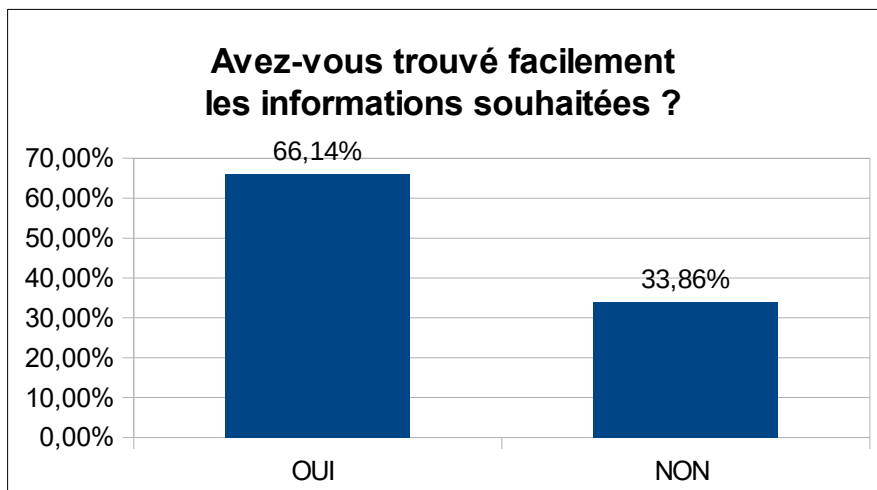
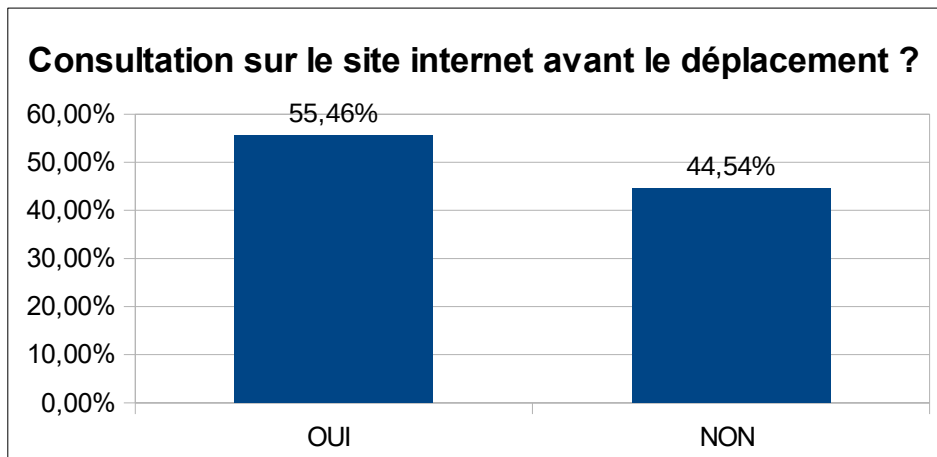


Très positif. On peut encore améliorer.

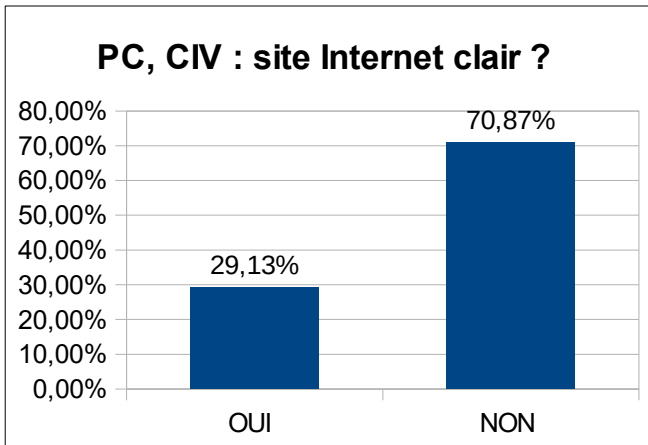
graphique



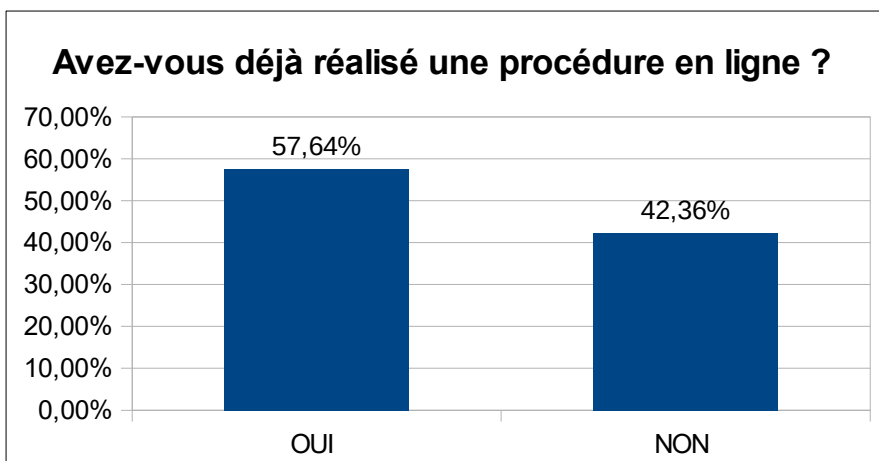
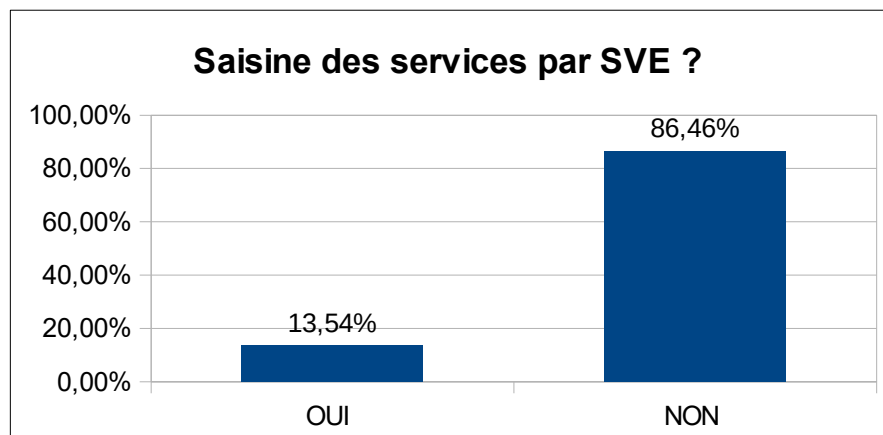
Résultat mitigé :
Lié à l'insatisfaction d'avoir un agent du service concerné pour régler le problème

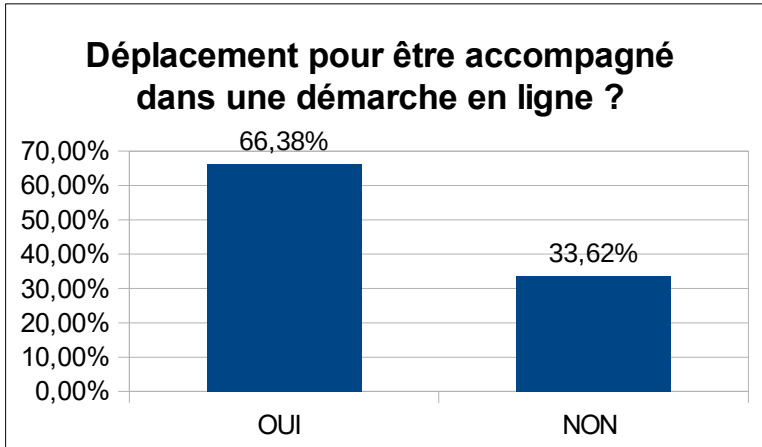


graphique

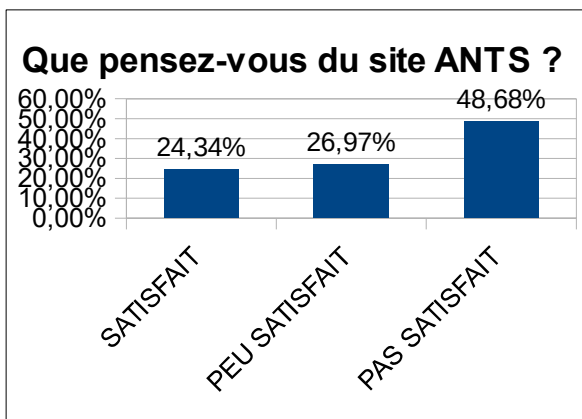


Amélioration à apporter sur le site internet pour une meilleure compréhension

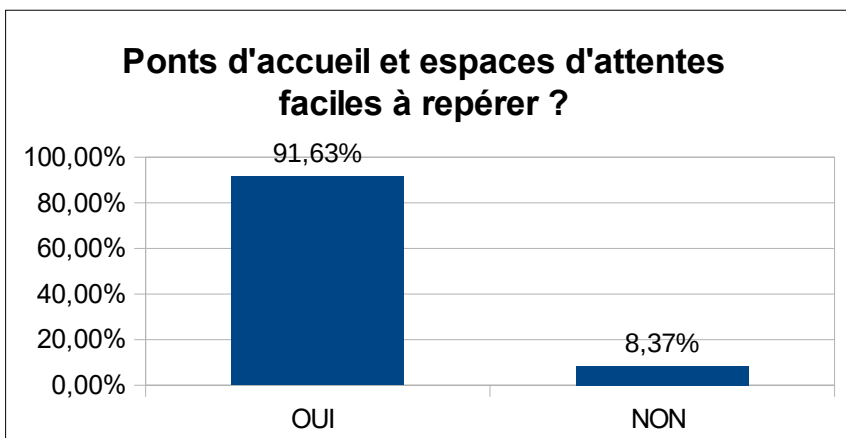




Points numériques utiles particulièrement dans les situations atypiques. A pérenniser.

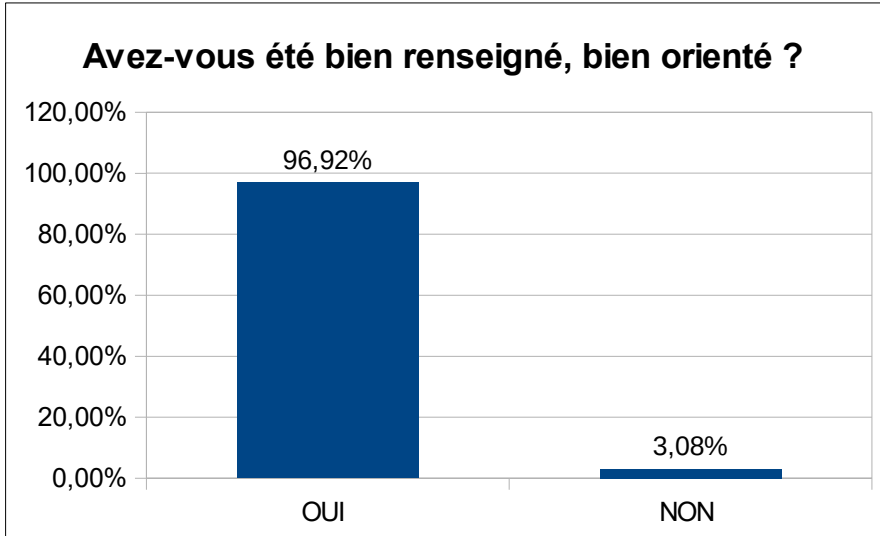


Le site de l'ANTS (démarches en ligne) s'améliore au fur et à mesure. Les cas spécifiques existent toujours.

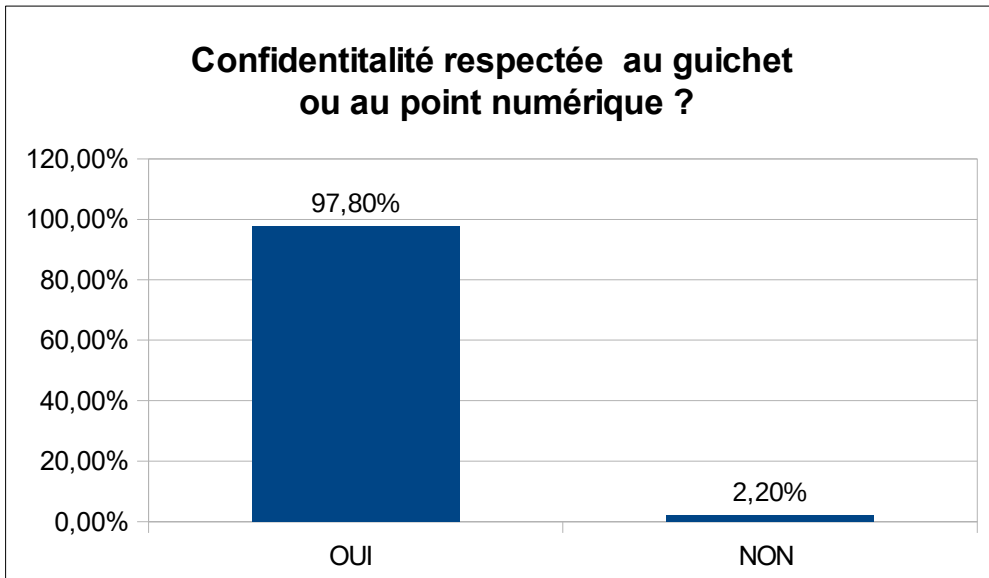


Point positif

graphique



Bon résultat



Très positif