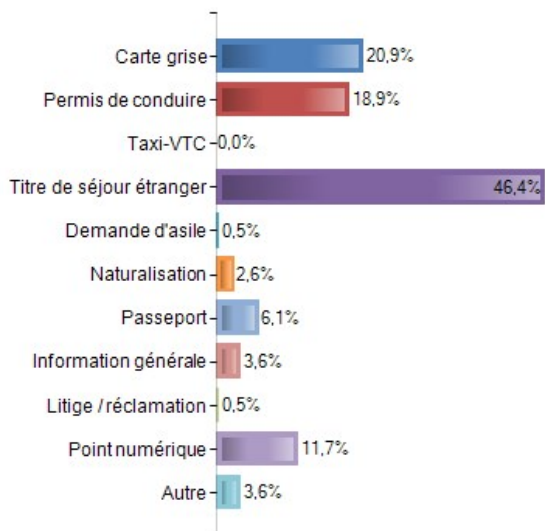


1. Q1. Pour quelle raison êtes-vous venu aujourd'hui?

	Effectifs	% Rep.
Carte grise	41	20,9%
Permis de conduire	37	18,9%
Taxi-VTC	0	0%
Titre de séjour étranger	91	46,4%
Demande d'asile	1	0,5%
Naturalisation	5	2,6%
Passeport	12	6,1%
Information générale	7	3,6%
Litige / réclamation	1	0,5%
Point numérique	23	11,7%
Autre	7	3,6%
Total	196	

Réponses effectives : 196
Taux de réponse : 99%

Non-réponse(s) : 2
Modalités les plus citées : Titre de séjour étranger; Carte grise; Permis de conduire

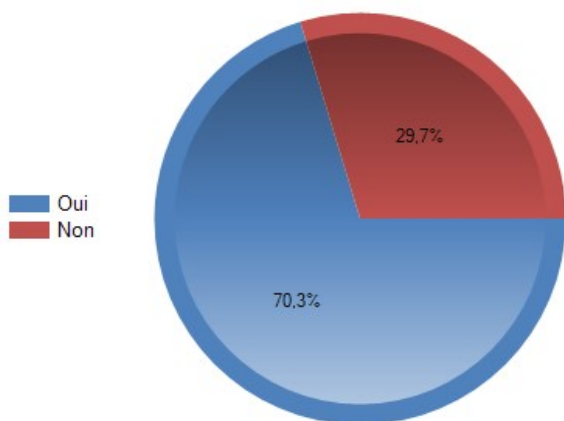


3. Q2. Avant de vous être déplacé, vous êtes-vous renseigné sur les informations nécessaires à votre venue?

	Effectifs	% Rep.
Oui	135	70,3%
Non	57	29,7%
Total	192	100%

Réponses effectives : 192
Taux de réponse : 97%

Non-réponse(s) : 6
Modalité la plus citée : Oui



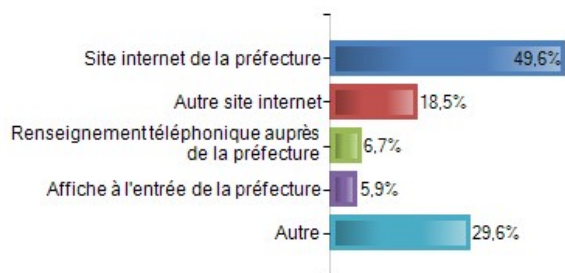
4. Q2.a. Si oui, où avez-vous trouvé ces informations?

	Effectifs	% Obs.
Site internet de la préfecture	67	49,6%
Autre site internet	25	18,5%
Renseignement téléphonique auprès de la préfecture	9	6,7%
Affiche à l'entrée de la préfecture	8	5,9%
Autre	40	29,6%
Total	135	

Réponses effectives : 135
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0

Modalités les plus citées : Site internet de la préfecture; Autre; Autre site internet



5. Autre

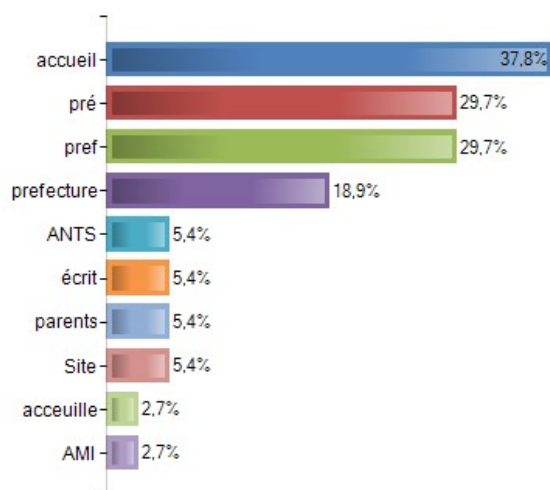
	Nb Occurrences	% Rep.
accueil	14	37,8%
pré	11	29,7%
pref	11	29,7%
prefecture	7	18,9%
ANTS	2	5,4%
écrit	2	5,4%
parents	2	5,4%
Site	2	5,4%
acceuille	1	2,7%
AMI	1	2,7%
...	32	86,5%

Les mots surlignés représentent les mots remarquables parmi les plus cités.

Réponses effectives : 37
Taux de réponse : 92,5%

Non-réponse(s) : 3

Corpus (nombre total de mots) : 129 ; Lexique (nombre de mots différents) : 42 ; Mot le plus cité : accueil

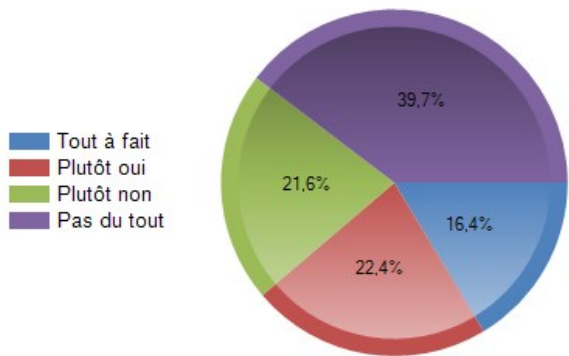


6. Q2.b. Avez-vous trouvé ces informations facilement?

	Effectifs	% Rep.
Tout à fait	19	16,4%
Plutôt oui	26	22,4%
Plutôt non	25	21,6%
Pas du tout	46	39,7%
Total	116	100%

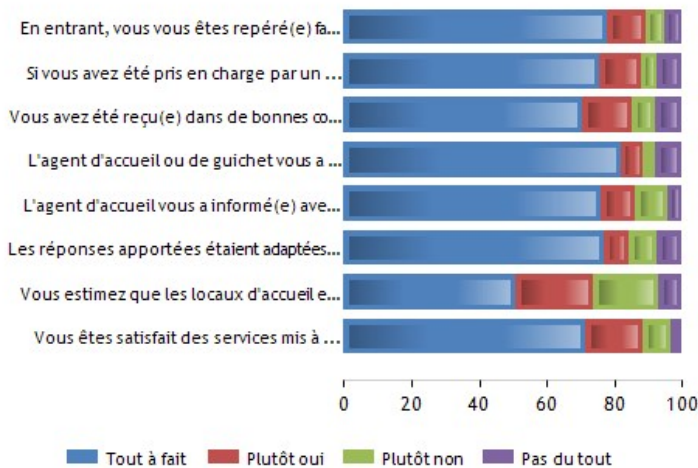
Réponses effectives : 116
Taux de réponse : 85,9%

Non-réponse(s) : 19
Modalité la plus citée : Pas du tout



Q3. Votre niveau de satisfaction concernant la qualité de l'accueil physique.

	Tout à fait		Plutôt oui		Plutôt non		Pas du tout		Total	
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.
En entrant, vous vous êtes repéré(e) fa...	150	77,7%	22	11,4%	11	5,7%	10	5,2%	193	100%
Si vous avez été pris en charge par un ...	144	75,4%	24	12,6%	9	4,7%	14	7,3%	191	100%
Vous avez été reçu(e) dans de bonnes co...	136	70,5%	28	14,5%	14	7,3%	15	7,8%	193	100%
L'agent d'accueil ou de guichet vous a ...	158	81,9%	13	6,7%	7	3,6%	15	7,8%	193	100%
L'agent d'accueil vous a informé(e) ave...	144	76,2%	19	10,1%	18	9,5%	8	4,2%	189	100%
Les réponses apportées étaient adaptées...	146	76,8%	14	7,4%	16	8,4%	14	7,4%	190	100%
Vous estimez que les locaux d'accueil e...	98	50,5%	45	23,2%	37	19,1%	14	7,2%	194	100%
Vous êtes satisfait des services mis à ...	131	71,6%	31	16,9%	15	8,2%	6	3,3%	183	100%
Total	1107	72,5%	196	12,8%	127	8,3%	96	6,3%	1526	100%



15. Q3.a. Combien de temps avez-vous attendu?

	Effectifs	% Rep.
Moins de 10 minutes	85	43,6%
Moins de 30 minutes	48	24,6%
Moins d'une heure	22	11,3%
Plus d'une heure	40	20,5%
Total	195	100%

Réponses effectives : 195
Taux de réponse : 98,5%

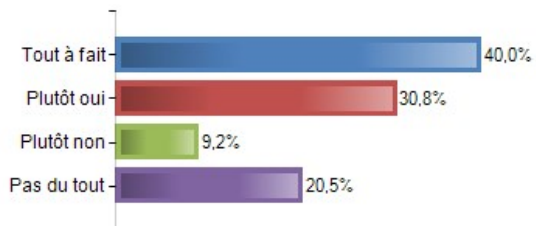
Non-réponse(s) : 3
Modalité la plus citée : Moins de 10 minutes



16. Q3.b. Êtes-vous satisfait du délai d'attente?

	Effectifs	% Rep.
Tout à fait	78	40%
Plutôt oui	60	30,8%
Plutôt non	18	9,2%
Pas du tout	40	20,5%
Total	195	

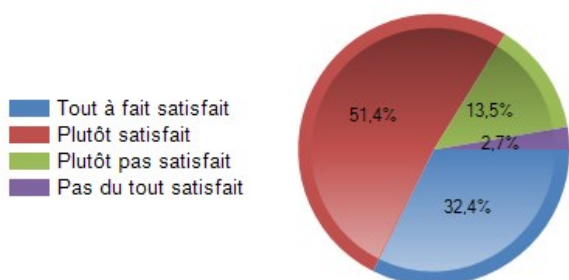
Réponses effectives : 195 Non-réponse(s) : 3
 Taux de réponse : 98,5% Modalité la plus citée : Tout à fait



17. Q3.c. Si vous êtes une personne à mobilité réduite, êtes-vous satisfait de l'accueil réservé ?

	Effectifs	% Rep.
Tout à fait satisfait	12	32,4%
Plutôt satisfait	19	51,4%
Plutôt pas satisfait	5	13,5%
Pas du tout satisfait	1	2,7%
Total	37	100%

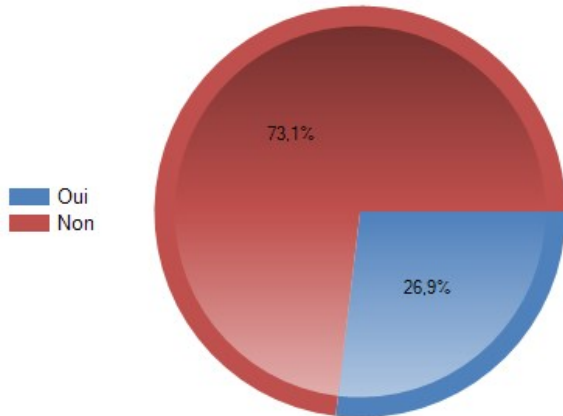
Réponses effectives : 37 Non-réponse(s) : 161
 Taux de réponse : 18,7% Modalité la plus citée : Plutôt satisfait



18. Q4. Dans les 12 derniers mois, avez-vous contacté la préfecture par téléphone?

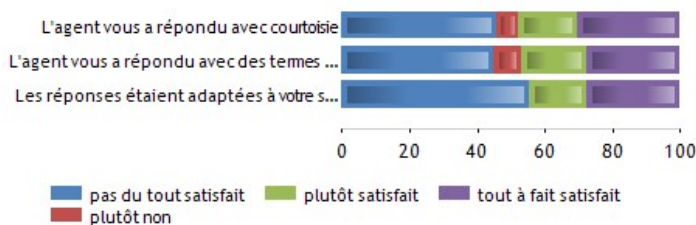
	Effectifs	% Rep.
Oui	52	26,9%
Non	141	73,1%
Total	193	100%

Réponses effectives : 193 Non-réponse(s) : 5
 Taux de réponse : 97,5% Modalité la plus citée : Non



Q4.a. Si oui, indiquez votre niveau de satisfaction

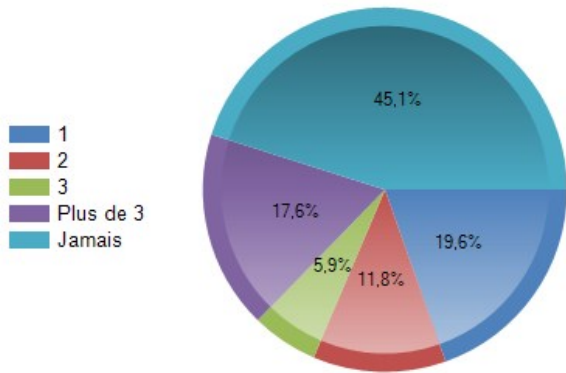
	pas du tout satisfait		plutôt non		plutôt satisfait		tout à fait satisfait		Total	
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.
L'agent vous a répondu avec courtoisie	21	45,7%	3	6,5%	8	17,4%	14	30,4%	46	100%
L'agent vous a répondu avec des termes ...	21	44,7%	4	8,5%	9	19,1%	13	27,7%	47	100%
Les réponses étaient adaptées à votre s...	26	55,3%	0	0%	8	17%	13	27,7%	47	100%
Total	68	48,6%	7	5%	25	17,9%	40	28,6%	140	100%



22. Q4.b. Après combien d'appels avez-vous obtenu le standard ?

	Effectifs	% Rep.
1	10	19,6%
2	6	11,8%
3	3	5,9%
Plus de 3	9	17,6%
Jamais	23	45,1%
Total	51	100%

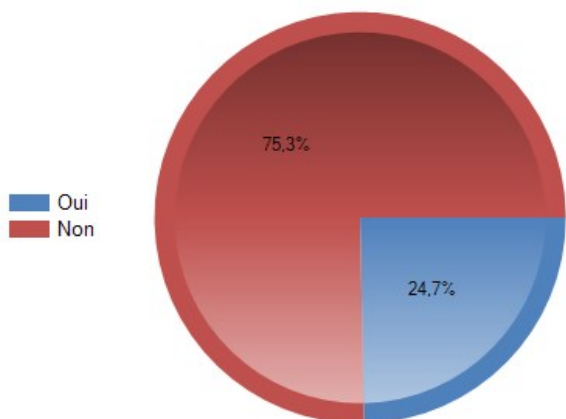
Réponses effectives : 51 Non-réponse(s) : 1
 Taux de réponse : 98,1% Modalités les plus citées : Jamais; 1; Plus de 3



23. Q5. Dans les 12 derniers mois, avez-vous contacté la préfecture par courriel?

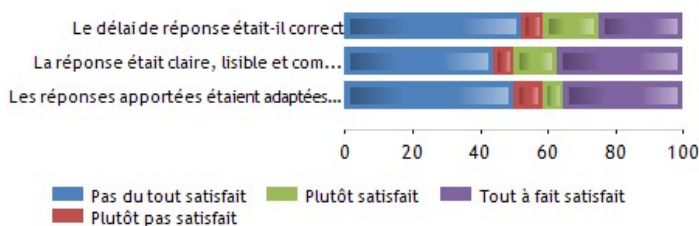
	Effectifs	% Rep.
Oui	48	24,7%
Non	146	75,3%
Total	194	100%

Réponses effectives : 194 Non-réponse(s) : 4
 Taux de réponse : 98% Modalité la plus citée : Non



Q5.a. Si oui, indiquez votre niveau de satisfaction

	Pas du tout satisfait		Plutôt pas satisfait		Plutôt satisfait		Tout à fait satisfait		Total	
	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.
Le délai de réponse était-il correct	25	52,1%	3	6,2%	8	16,7%	12	25%	48	100%
La réponse était claire, lisible et com...	21	43,8%	3	6,2%	6	12,5%	18	37,5%	48	100%
Les réponses apportées étaient adaptées...	24	50%	4	8,3%	3	6,2%	17	35,4%	48	100%
Total	70	48,6%	10	6,9%	17	11,8%	47	32,6%	144	100%

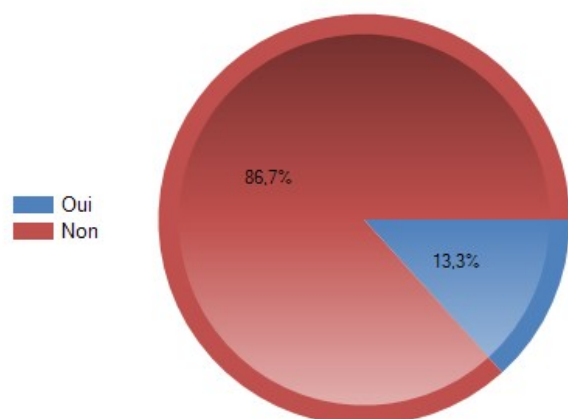


27. Q6. Dans les 12 derniers mois, avez-vous contacté la préfecture par courrier?

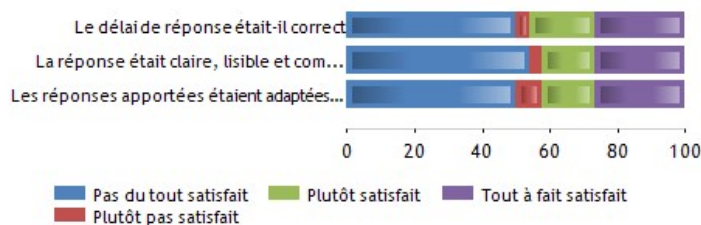
	Effectifs	% Rep.
Oui	26	13,3%
Non	169	86,7%
Total	195	100%

Réponses effectives : 195
Taux de réponse : 98,5%

Non-réponse(s) : 3
Modalité la plus citée : Non

**Q6.a. Si oui, indiquez votre niveau de satisfaction**

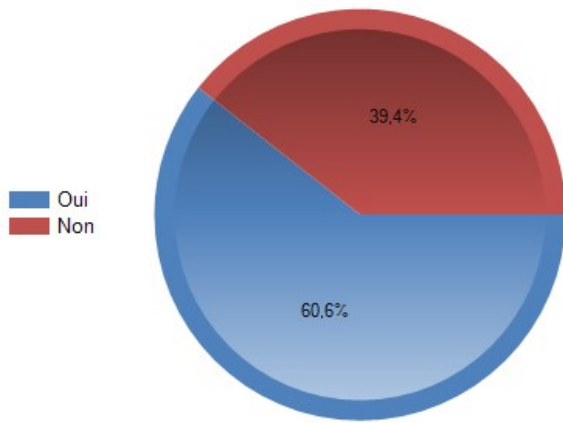
	Pas du tout satisfait		Plutôt pas satisfait		Plutôt satisfait		Tout à fait satisfait		Total	
	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.
Le délai de réponse était-il correct	13	50%	1	3,8%	5	19,2%	7	26,9%	26	100%
La réponse était claire, lisible et com...	14	53,8%	1	3,8%	4	15,4%	7	26,9%	26	100%
Les réponses apportées étaient adaptées...	13	50%	2	7,7%	4	15,4%	7	26,9%	26	100%
Total	40	51,3%	4	5,1%	13	16,7%	21	26,9%	78	100%

**31. Q7. Dans les 12 derniers mois, avez-vous consulté le site internet de la préfecture?**

	Effectifs	% Rep.
Oui	117	60,6%
Non	76	39,4%
Total	193	100%

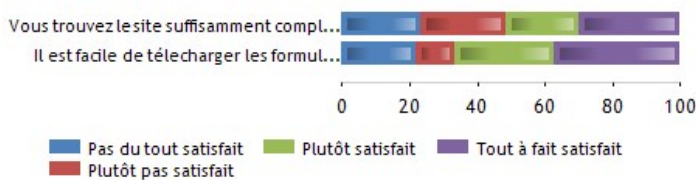
Réponses effectives : 193
Taux de réponse : 97,5%

Non-réponse(s) : 5
Modalité la plus citée : Oui



Q7.a. Si oui, indiquez votre niveau de satisfaction

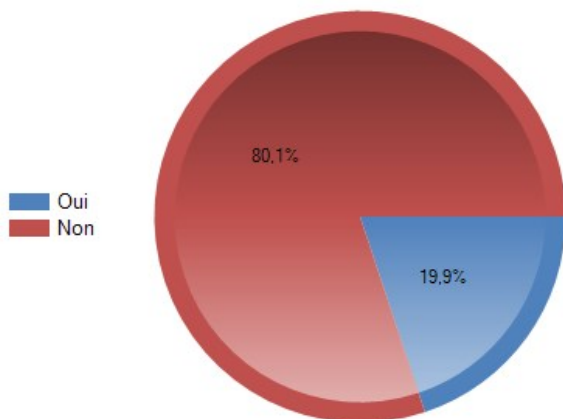
	Pas du tout satisfait		Plutôt pas satisfait		Plutôt satisfait		Tout à fait satisfait		Total	
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.
Vous trouvez le site suffisamment compl...	27	23,3%	29	25%	25	21,6%	35	30,2%	116	100%
Il est facile de télécharger les formul...	23	21,9%	12	11,4%	31	29,5%	39	37,1%	105	100%
Total	50	22,6%	41	18,6%	56	25,3%	74	33,5%	221	100%



35. Q8. Savez-vous que des fiches de suggestions ou réclamations sont à disposition dans le hall de la préfecture?

	Effectifs	% Rep.
Oui	38	19,9%
Non	153	80,1%
Total	191	100%

Réponses effectives : 191 Non-réponse(s) : 7
 Taux de réponse : 96,5% Modalité la plus citée : Non

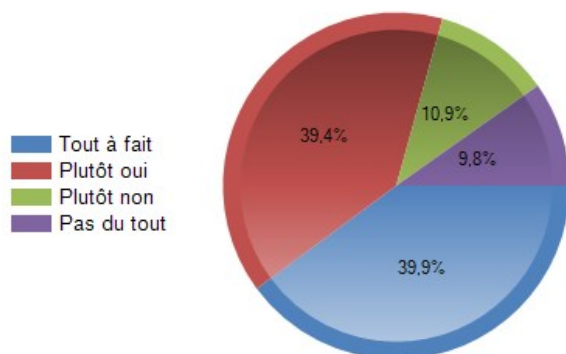


36. Q9. Les horaires d'ouverture des guichets sont-ils adaptés à vos besoins?

	Effectifs	% Rep.
Tout à fait	77	39,9%
Plutôt oui	76	39,4%
Plutôt non	21	10,9%
Pas du tout	19	9,8%
Total	193	100%

Réponses effectives : 193
Taux de réponse : 97,5%

Non-réponse(s) : 5
Modalité la plus citée : Tout à fait

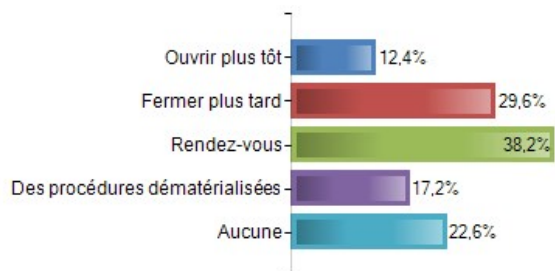


37. Q9.a. Selon vous, quelles évolutions seraient nécessaires?

	Effectifs	% Rep.
Ouvrir plus tôt	23	12,4%
Fermer plus tard	55	29,6%
Rendez-vous	71	38,2%
Des procédures dématérialisées	32	17,2%
Aucune	42	22,6%
Total	186	

Réponses effectives : 186
Taux de réponse : 93,9%

Non-réponse(s) : 12
Modalités les plus citées : Rendez-vous; Fermer plus tard; Aucune

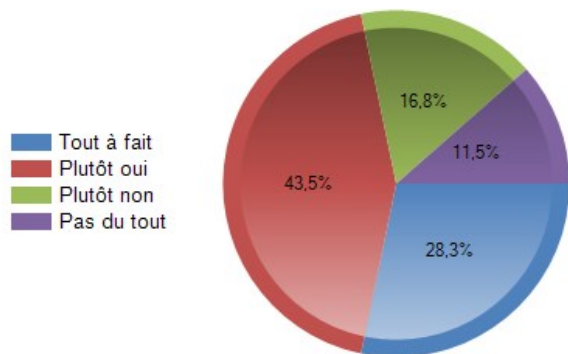


38. Q9.b. Parleriez-vous en bien de la préfecture à vos proches?

	Effectifs	% Rep.
Tout à fait	54	28,3%
Plutôt oui	83	43,5%
Plutôt non	32	16,8%
Pas du tout	22	11,5%
Total	191	100%

Réponses effectives : 191
Taux de réponse : 96,5%

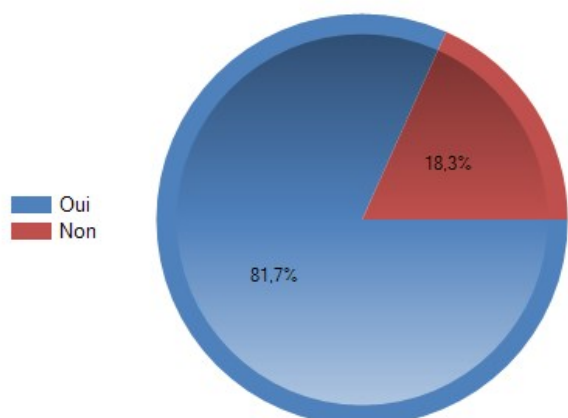
Non-réponse(s) : 7
Modalité la plus citée : Plutôt oui



39. Q9.c. Étiez-vous déjà venu à la préfecture?

	Effectifs	% Rep.
Oui	156	81,7%
Non	35	18,3%
Total	191	100%

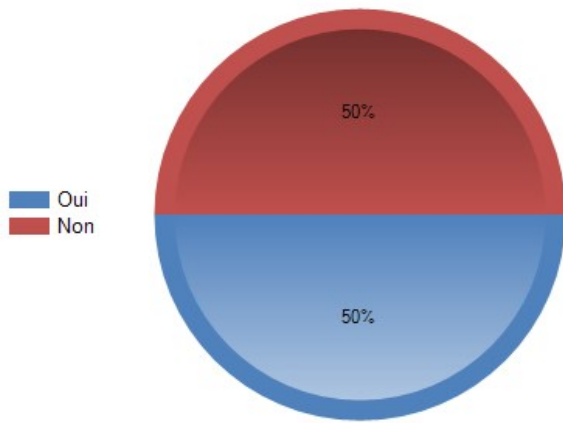
Réponses effectives : 191 Non-réponse(s) : 7
 Taux de réponse : 96,5% Modalité la plus citée : Oui



40. Q9.d. Si oui, avez-vous noté une amélioration des conditions et de la qualité de l'accueil?

	Effectifs	% Rep.
Oui	75	50%
Non	75	50%
Total	150	100%

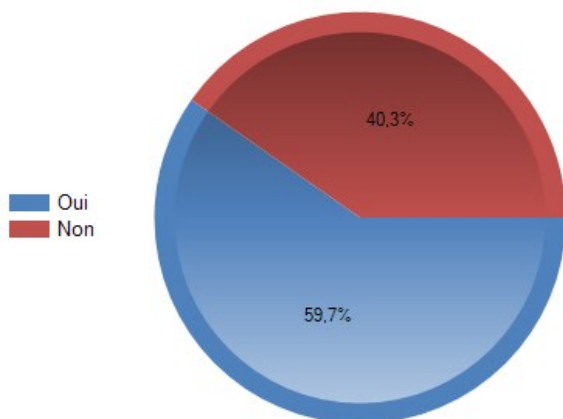
Réponses effectives : 150 Non-réponse(s) : 6
 Taux de réponse : 96,2%



42. Q10. Auriez-vous préféré traiter votre demande sans venir à la préfecture?

	Effectifs	% Rep.
Oui	114	59,7%
Non	77	40,3%
Total	191	100%

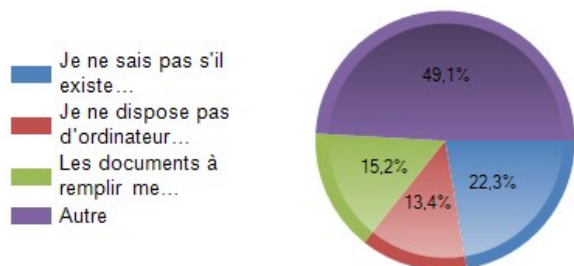
Réponses effectives : 191 Non-réponse(s) : 7
 Taux de réponse : 96,5% Modalité la plus citée : Oui



43. Q.10.a. Si oui, pourquoi ne l'avez-vous pas fait?

	Effectifs	% Rep.
Je ne sais pas s'il existe une téléprocédure	25	22,3%
Je ne dispose pas d'ordinateur / de connexion internet	15	13,4%
Les documents à remplir me paraissent trop complexes	17	15,2%
Autre	55	49,1%
Total	112	100%

Réponses effectives : 112 Non-réponse(s) : 2
 Taux de réponse : 98,2% Modalité la plus citée : Autre



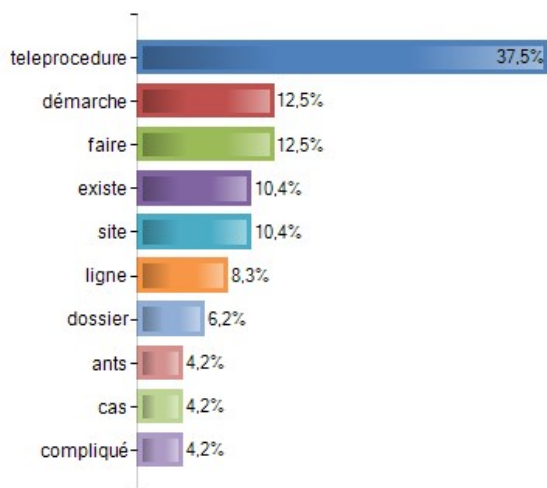
44. Autre

	Nb Occurrences	% Rep.
teleprocedure	18	37,5%
démarche	6	12,5%
faire	6	12,5%
existe	5	10,4%
site	5	10,4%
ligne	4	8,3%
dossier	3	6,2%
ants	2	4,2%
cas	2	4,2%
compliqué	2	4,2%
...	57	118,7%

Les mots surlignés représentent les mots remarquables parmi les plus cités.

Réponses effectives : 48
Taux de réponse : 87,3%

Non-réponse(s) : 7
Corpus (nombre total de mots) : 333 ; Lexique (nombre de mots différents) : 60 ; Mot le plus cité : teleprocedure



45. Q10.b. Si non, pourquoi?

	Effectifs	% Rep.
Je souhaite faire vérifier que mon dossier est complet	11	15,9%
Je veux une réponse immédiate	6	8,7%
Je préfère avoir un interlocuteur en direct	46	66,7%
Autre	6	8,7%
Total	69	100%

Réponses effectives : 69
Taux de réponse : 89,6%

Non-réponse(s) : 8
Modalité la plus citée : Je préfère avoir un interlocuteur en direct



47. Q.11. Vous êtes

	Effectifs	% Rep.
Un particulier	181	92,8%
Un professionnel	9	4,6%
Un élu / représentant de collectivité	1	0,5%
Un représentant d'association	1	0,5%
Autre	3	1,5%
Total	195	100%

Réponses effectives : 195
Taux de réponse : 98,5%

Non-réponse(s) : 3
Modalités les plus citées : Un particulier; Un professionnel; Autre

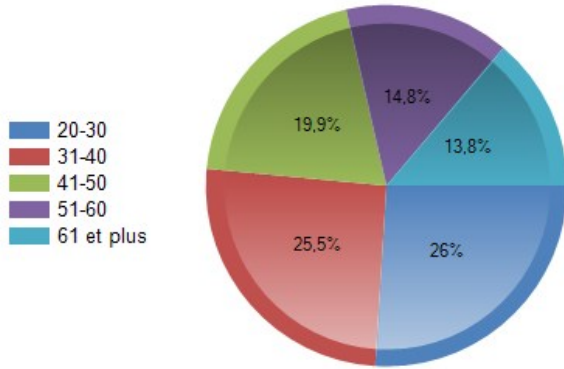


49. Q.12. Votre tranche d'âge

	Effectifs	% Rep.
20-30	51	26%
31-40	50	25,5%
41-50	39	19,9%
51-60	29	14,8%
61 et plus	27	13,8%
Total	196	100%

Réponses effectives : 196
Taux de réponse : 99%

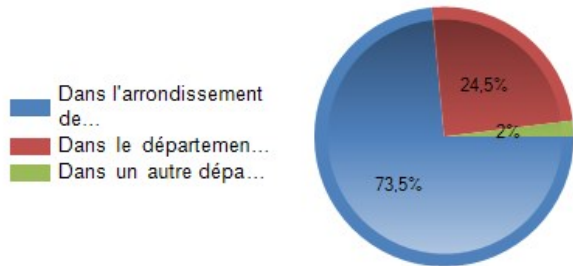
Non-réponse(s) : 2
Modalités les plus citées : 20-30; 31-40; 41-50



50. Q.13. Vous résidez

	Effectifs	% Rep.
Dans l'arrondissement de Montpellier	144	73,5%
Dans le département de l'Hérault	48	24,5%
Dans un autre département	4	2%
Total	196	100%

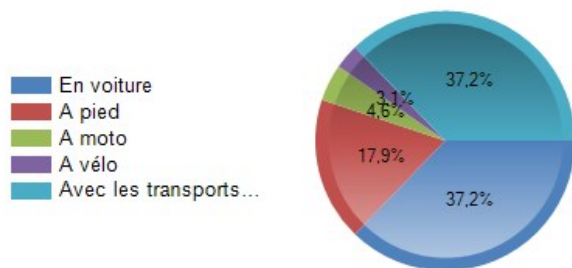
Réponses effectives : 196 Non-réponse(s) : 2
 Taux de réponse : 99% Modalité la plus citée : Dans l'arrondissement de Montpellier



51. Q.14. Vous êtes venu

	Effectifs	% Rep.
En voiture	73	37,2%
A pied	35	17,9%
A moto	9	4,6%
A vélo	6	3,1%
Avec les transports en commun	73	37,2%
Total	196	100%

Réponses effectives : 196 Non-réponse(s) : 2
 Taux de réponse : 99% Modalités les plus citées : En voiture; Avec les transports en commun; A pied



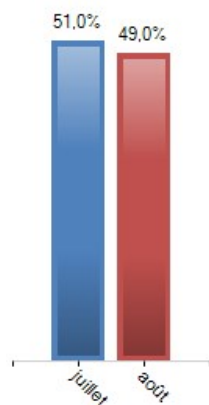
53. Date de saisie

	Effectifs	% Obs.
juillet	101	51%
août	97	49%
Total	198	100%

Réponses effectives : 198
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0

Date la plus citée : juillet ; Période : du 10/07/2019 11:03:34 au 13/08/2019 09:52:17 ; Regroupement : Mois



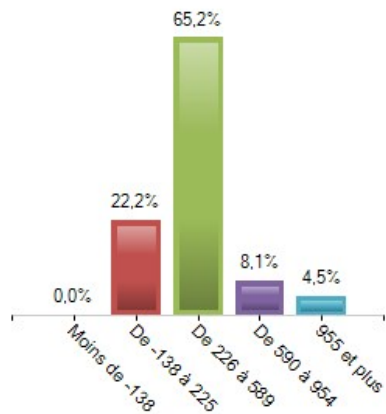
56. Temps de saisie

	Effectifs	% Obs.
Moins de -138	0	0%
De -138 à 225	44	22,2%
De 226 à 589	129	65,2%
De 590 à 954	16	8,1%
955 et plus	9	4,5%
Total	198	100%

Réponses effectives : 198
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0

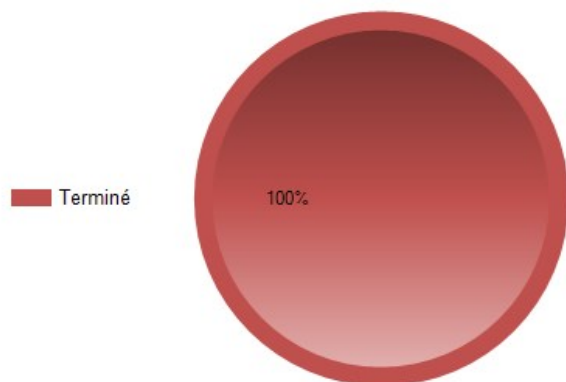
Moyenne : 407.65 ; Médiane : 323,17 ; Ecart-type : 364.32 ; Min - Max : 43,51 - 2887,18 ; Somme : 80715.38



58. Progression

	Effectifs	% Obs.
En cours	0	0%
Terminé	198	100%
QuotaFull	0	0%
ScreenOut	0	0%
Total	198	100%

Réponses effectives : 198 Non-réponse(s) : 0
 Taux de réponse : 100% Modalité la plus citée : Terminé



59. Origine

	Nb Occurrences	% Obs.
Direct	198	100%

Les éléments surlignés représentent les éléments remarquables parmi les plus cités.

Réponses effectives : 198 Non-réponse(s) : 0
 Taux de réponse : 100% Nombre total d'éléments : 198 ; Nombre d'éléments différents : 1 ; Élément le plus cité : Direct



60. Appareil utilisé pour la saisie

	Effectifs	% Obs.
PC	72	36,4%
Tablette	116	58,6%

Smartphone	10	5,1%
Total	198	100%

Réponses effectives : 198 Non-réponse(s) : 0
Taux de réponse : 100% Modalité la plus citée : Tablette

