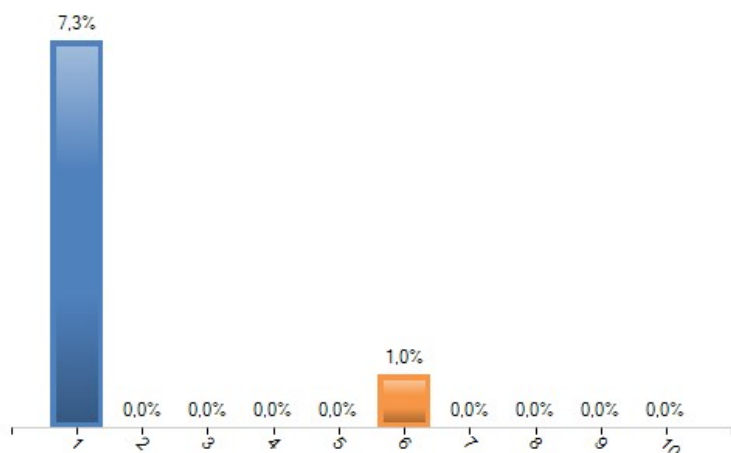


## 1. Date et heure

	Effectifs	% Rep.
1	7	7,3%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	1	1%
7	0	0%
8	0	0%
9	0	0%
10	0	0%
...	88	91,7%
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 96  
Taux de réponse : 95%

Non-réponse(s) : 5  
Date la plus citée : 23 ; Période : du 18/07/2019 08:30:00 au 06/08/2019 23:00:00 ; Regroupement : Jour du mois

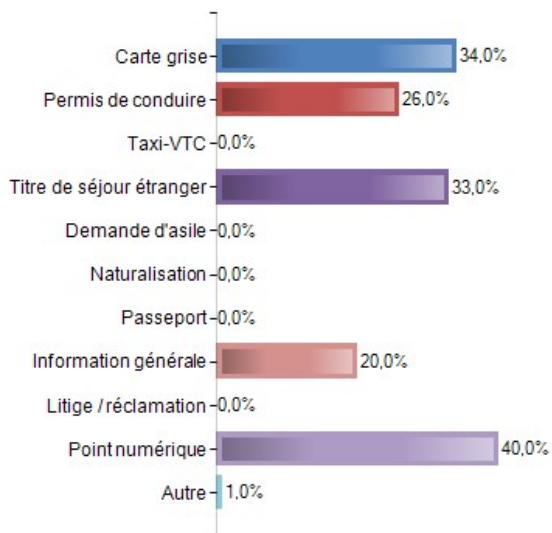


## 2. Q1. Pour quelle raison êtes-vous venu aujourd'hui?

	Effectifs	% Rep.
Carte grise	34	34%
Permis de conduire	26	26%
Taxi-VTC	0	0%
Titre de séjour étranger	33	33%
Demande d'asile	0	0%
Naturalisation	0	0%
Passeport	0	0%
Information générale	20	20%
Litige / réclamation	0	0%
Point numérique	40	40%
Autre	1	1%
<b>Total</b>	<b>100</b>	

Réponses effectives : 100  
Taux de réponse : 99%

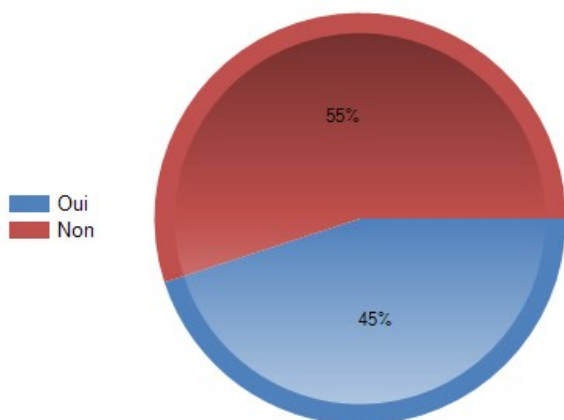
Non-réponse(s) : 1  
Modalités les plus citées : Point numérique; Carte grise; Titre de séjour étranger



#### 4. Q2. Avant de vous être déplacé, vous êtes-vous renseigné sur les informations nécessaires à votre lieu?

	Effectifs	% Rep.
Oui	45	45%
Non	55	55%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

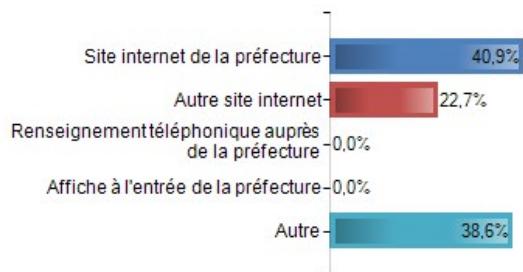
Réponses effectives : 100  
Taux de réponse : 99%  
Non-réponse(s) : 1  
Modalité la plus citée : Non



#### 5. Q2.a. Si oui, avez-vous trouvé ces informations?

	Effectifs	% Rep.
Site internet de la préfecture	18	40,9%
Autre site internet	10	22,7%
Renseignement téléphonique auprès de la préfecture	0	0%
Affiche à l'entrée de la préfecture	0	0%
Autre	17	38,6%
<b>Total</b>	<b>44</b>	

Réponses effectives : 44  
Taux de réponse : 97,8%  
Non-réponse(s) : 1  
Modalités les plus citées : Site internet de la préfecture; Autre; Autre site internet



## 6. Autre

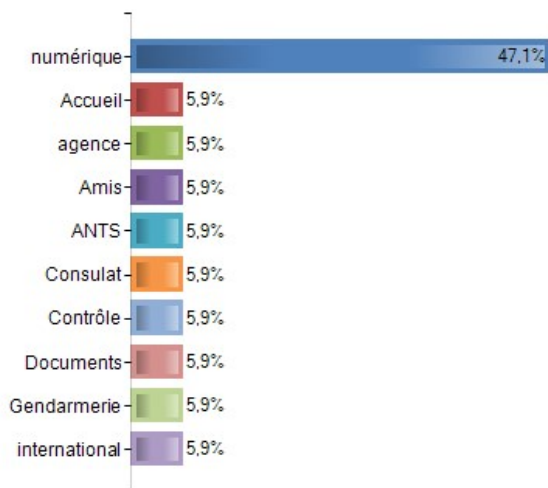
	Nb Occurrences	% Obs.
<b>numérique</b>	8	47,1%
Accueil	1	5,9%
agence	1	5,9%
Amis	1	5,9%
ANTS	1	5,9%
Consulat	1	5,9%
Contrôle	1	5,9%
Documents	1	5,9%
Gendarmerie	1	5,9%
international	1	5,9%
...	12	70,6%

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

Réponses effectives : 17  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0

Corpus (nombre total de mots) : 39 ; Lexique (nombre de mots différents) : 22 ; Mot le plus cité : numérique



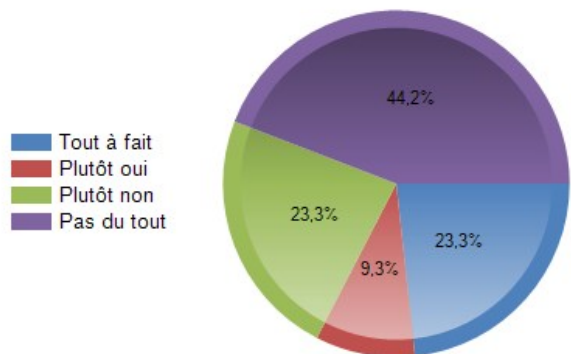
## 7. Q2.b. Avez-vous trouvé ces informations facilement?

	Effectifs	% Rep.
<b>Tout à fait</b>	10	23,3%
Plutôt oui	4	9,3%
Plutôt non	10	23,3%
<b>Pas du tout</b>	19	44,2%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 43  
Taux de réponse : 95,6%

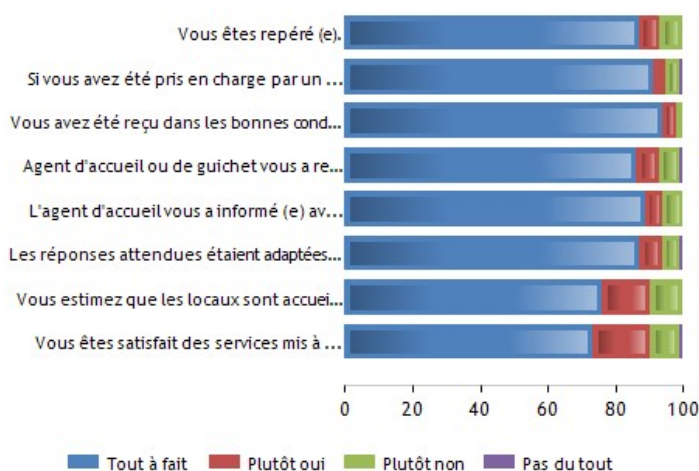
Non-réponse(s) : 2

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.
<b>Vous êtes repéré (e).</b>	87	87%	6	6%	7	7%	0	0%	<b>100</b>	<b>100%</b>
<b>Si vous avez été pris en charge par un ...</b>	91	91%	4	4%	4	4%	1	1%	<b>100</b>	<b>100%</b>
<b>Vous avez été reçu dans les bonnes cond...</b>	94	94%	4	4%	2	2%	0	0%	<b>100</b>	<b>100%</b>
<b>Agent d'accueil ou de guichet vous a re...</b>	86	86%	7	7%	6	6%	1	1%	<b>100</b>	<b>100%</b>
<b>L'agent d'accueil vous a informé (e) av...</b>	89	89%	5	5%	6	6%	0	0%	<b>100</b>	<b>100%</b>
<b>Les réponses attendues étaient adaptées...</b>	87	87%	7	7%	5	5%	1	1%	<b>100</b>	<b>100%</b>
<b>Vous estimez que les locaux sont accuei...</b>	76	76%	14	14%	10	10%	0	0%	<b>100</b>	<b>100%</b>
<b>Vous êtes satisfait des services mis à ...</b>	73	73%	17	17%	9	9%	1	1%	<b>100</b>	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>683</b>	<b>85,4%</b>	<b>64</b>	<b>8%</b>	<b>49</b>	<b>6,1%</b>	<b>4</b>	<b>0,5%</b>	<b>800</b>	<b>100%</b>



### 16. Q3.a. Combien de temps avez-vous attendu?

	Effectifs	% Rep.
<b>Moins de 10 minutes</b>	68	68%
<b>Moins de 30 minutes</b>	14	14%
<b>Moins d'une heure</b>	3	3%
<b>Plus d'une heure</b>	15	15%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 100  
Taux de réponse : 99%

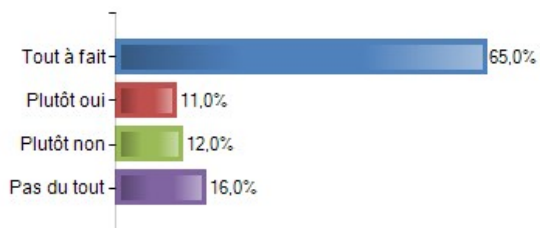
Non-réponse(s) : 1  
Modalité la plus citée : Moins de 10 minutes



### 17. Q3.b. Etes-vous satisfait du délai d'attente?

	Effectifs	% Rep.
Tout à fait	65	65%
Plutôt oui	11	11%
Plutôt non	12	12%
Pas du tout	16	16%
<b>Total</b>	<b>100</b>	

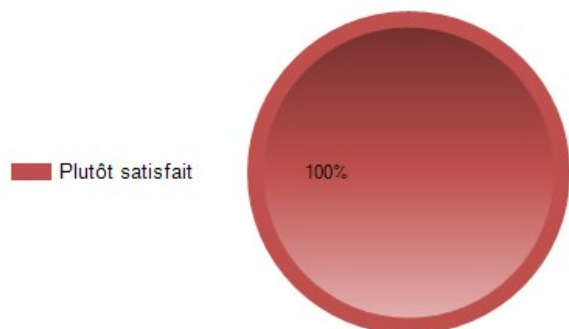
Réponses effectives : 100      Non-réponse(s) : 1  
 Taux de réponse : 99%      Modalité la plus citée : Tout à fait



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

	Effectifs	% Rep.
Tout à fait satisfait	0	0%
Plutôt satisfait	3	100%
Plutôt pas satisfait	0	0%
Pas du tout satisfait	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

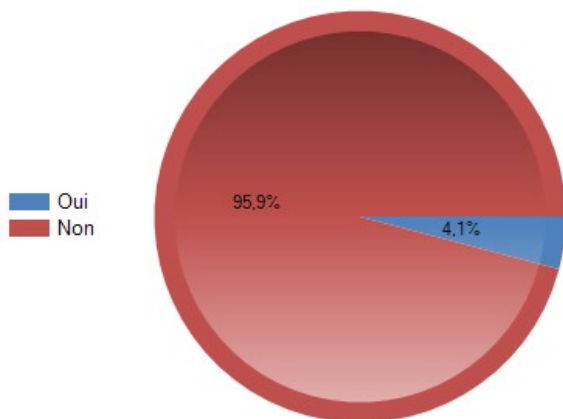
Réponses effectives : 3      Non-réponse(s) : 98  
 Taux de réponse : 3%      Modalité la plus citée : Plutôt satisfait



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

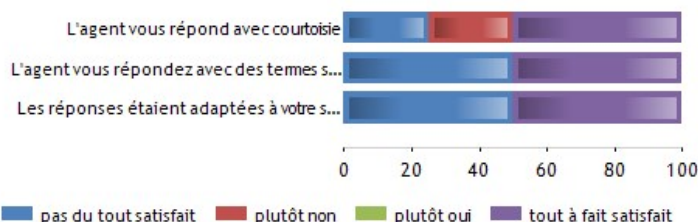
	Effectifs	% Rep.
Oui	4	4,1%
Non	94	95,9%
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 98      Non-réponse(s) : 3  
 Taux de réponse : 97%      Modalité la plus citée : Non



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

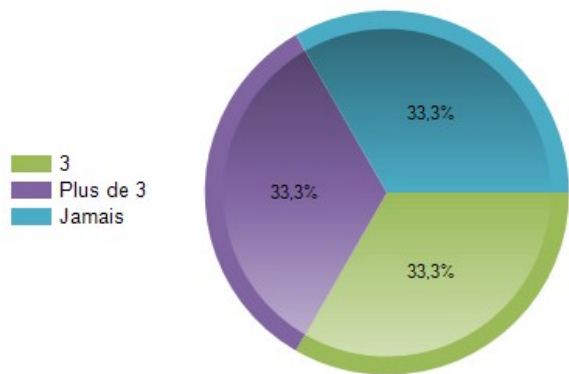
	pas du tout satisfait		plutôt non		plutôt oui		tout à fait satisfait		Total	
	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.
L'agent vous répond avec courtoisie	1	25%	1	25%	0	0%	2	50%	4	100%
L'agent vous répondez avec des termes s...	2	50%	0	0%	0	0%	2	50%	4	100%
Les réponses étaient adaptées à votre s...	2	50%	0	0%	0	0%	2	50%	4	100%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>41,7%</b>	<b>1</b>	<b>8,3%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>6</b>	<b>50%</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>



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

	Effectifs	% Rep.
1	0	0%
2	0	0%
3	1	33,3%
Plus de 3	1	33,3%
Jamais	1	33,3%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

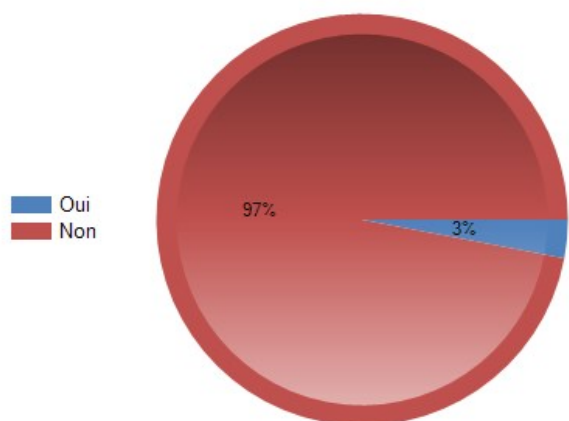
Réponses effectives : 3      Non-réponse(s) : 1  
 Taux de réponse : 75%      Modalités les plus citées : 3; Plus de 3; Jamais



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

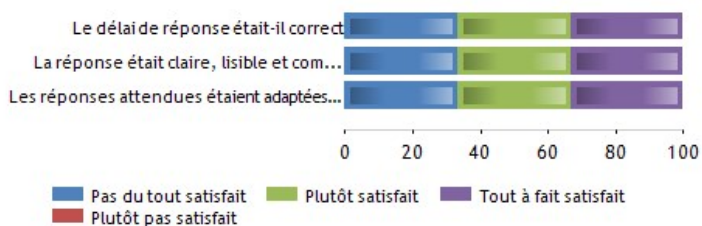
	Effectifs	% Rep.
Oui	3	3%
Non	97	97%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 100      Non-réponse(s) : 1  
 Taux de réponse : 99%      Modalité la plus citée : Non



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

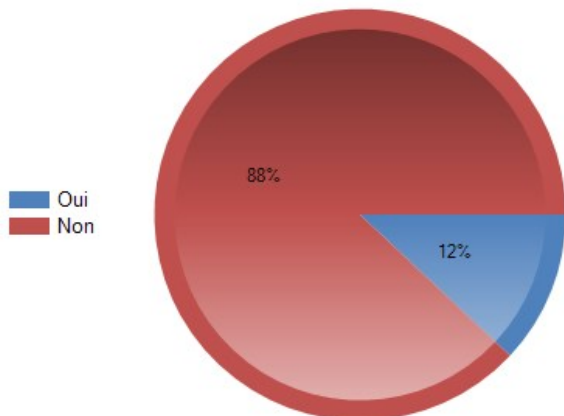
	Pas du tout satisfait		Plutôt pas satisfait		Plutôt satisfait		Tout à fait satisfait		Total	
	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.
Le délai de réponse était-il correct	1	33,3%	0	0%	1	33,3%	1	33,3%	3	100%
La réponse était claire, lisible et com...	1	33,3%	0	0%	1	33,3%	1	33,3%	3	100%
Les réponses attendues étaient adaptées...	1	33,3%	0	0%	1	33,3%	1	33,3%	3	100%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>33,3%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>3</b>	<b>33,3%</b>	<b>3</b>	<b>33,3%</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



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

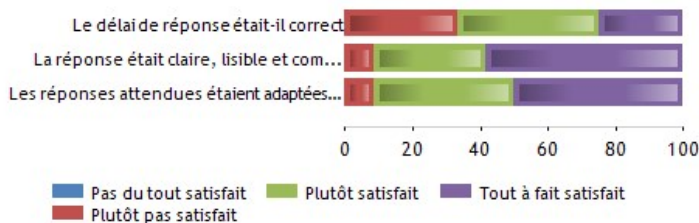
	Effectifs	% Rep.
Oui	12	12%
Non	88	88%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 100      Non-réponse(s) : 1  
 Taux de réponse : 99%      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	0	0%	4	33,3%	5	41,7%	3	25%	12	100%
La réponse était claire, lisible et com...	0	0%	1	8,3%	4	33,3%	7	58,3%	12	100%
Les réponses attendues étaient adaptées...	0	0%	1	8,3%	5	41,7%	6	50%	12	100%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>6</b>	<b>16,7%</b>	<b>14</b>	<b>38,9%</b>	<b>16</b>	<b>44,4%</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

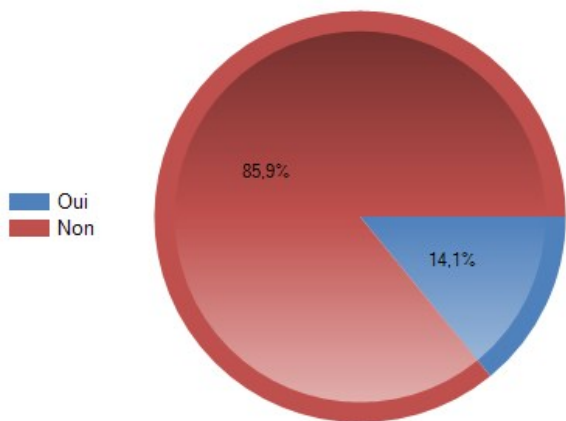


**32. Q7. Dans les 12 derniers mois, avez-vous consulté le site internet de la préfecture?**

	Effectifs	% Rep.
Oui	14	14,1%
Non	85	85,9%
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

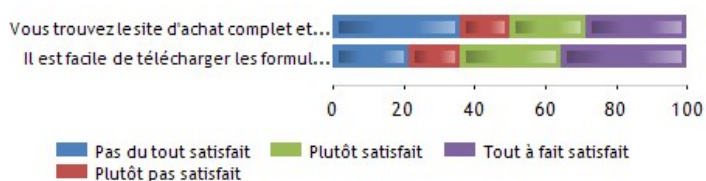
Réponses effectives : 99      Non-réponse(s) : 2  
 Taux de réponse : 98%      Modalité la plus citée : Non





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

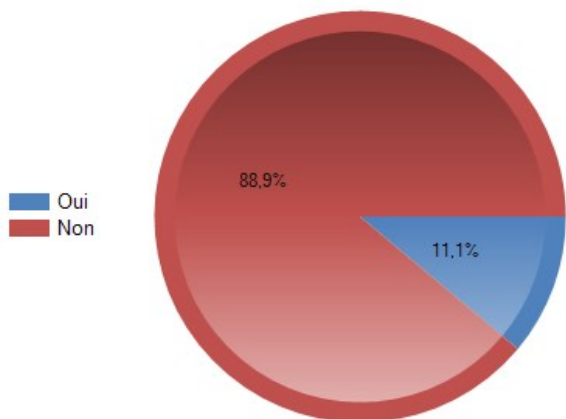
	Pas du tout satisfait		Plutôt pas satisfait		Plutôt satisfait		Tout à fait satisfait		Total	
	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.
<b>Vous trouvez le site d'achat complet et...</b>	5	35,7%	2	14,3%	3	21,4%	4	28,6%	<b>14</b>	<b>100%</b>
<b>Il est facile de télécharger les formul...</b>	3	21,4%	2	14,3%	4	28,6%	5	35,7%	<b>14</b>	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>28,6%</b>	<b>4</b>	<b>14,3%</b>	<b>7</b>	<b>25%</b>	<b>9</b>	<b>32,1%</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>



**36. Q8. Savez-vous que les fiches de suggestions ou les réclamations sont à disposition dans le hall de la sous-préfecture?**

	Effectifs	% Rep.
<b>Oui</b>	11	11,1%
<b>Non</b>	88	88,9%
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 99      Non-réponse(s) : 2  
 Taux de réponse : 98%      Modalité la plus citée : Non

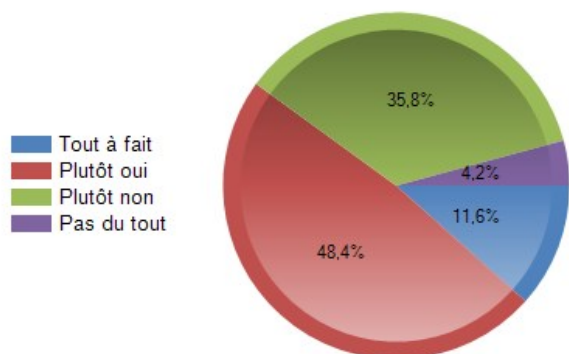


**37. Q9. Les horaires d'ouverture des guichets sont-ils adaptés à vos besoins?**

	Effectifs	% Rep.
Tout à fait	11	11,6%
Plutôt oui	46	48,4%
Plutôt non	34	35,8%
Pas du tout	4	4,2%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 95  
Taux de réponse : 94,1%

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

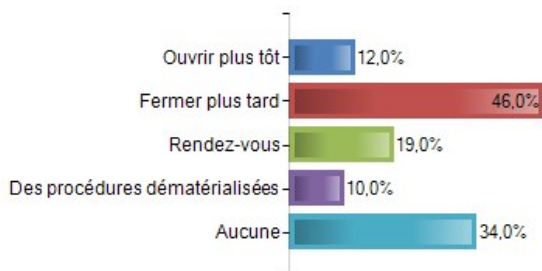


### 38. Q9.a. Selon vous, quelles évolutions seraient nécessaires?

	Effectifs	% Rep.
Ouvrir plus tôt	12	12%
Fermer plus tard	46	46%
Rendez-vous	19	19%
Des procédures dématérialisées	10	10%
Aucune	34	34%
<b>Total</b>	<b>100</b>	

Réponses effectives : 100  
Taux de réponse : 99%

Non-réponse(s) : 1  
Modalités les plus citées : Fermer plus tard; Aucune; Rendez-vous

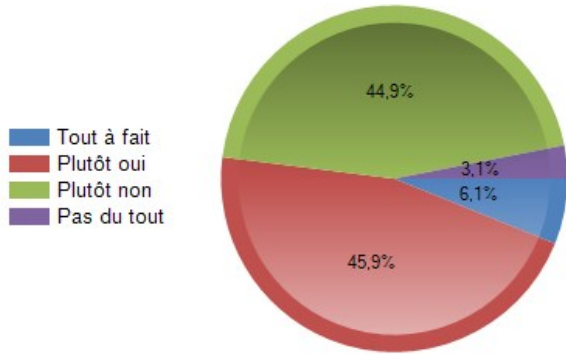


### 39. Q9.b. Parleriez-vous bien de la sous-préfecture à vos proches?

	Effectifs	% Rep.
Tout à fait	6	6,1%
Plutôt oui	45	45,9%
Plutôt non	44	44,9%
Pas du tout	3	3,1%
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 98  
Taux de réponse : 97%

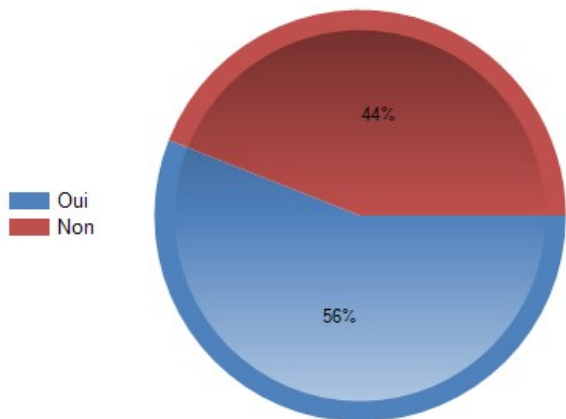
Non-réponse(s) : 3  
Modalité la plus citée : Plutôt oui



#### 40. Q9.c. Vous êtes déjà venu à la sous-préfecture?

	Effectifs	% Rep.
Oui	56	56%
Non	44	44%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

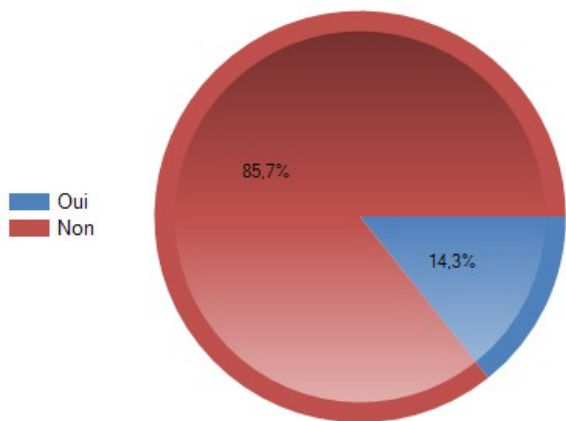
Réponses effectives : 100      Non-réponse(s) : 1  
 Taux de réponse : 99%      Modalité la plus citée : Oui



#### 41. Q9.d. Si oui, avez-vous remarqué l'amélioration des conditions et de la qualité de l'accueil?

	Effectifs	% Obs.
Oui	8	14,3%
Non	48	85,7%
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 56      Non-réponse(s) : 0  
 Taux de réponse : 100%      Modalité la plus citée : Non

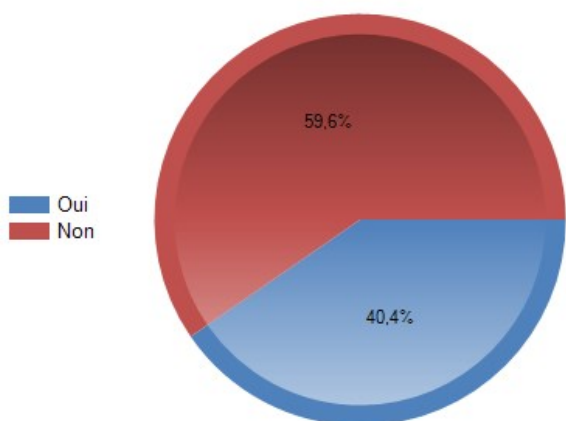


**43. Q10. Auriez-vous préféré traiter votre demande sans venir à la sous-préfecture?**

	Effectifs	% Rep.
Oui	40	40,4%
Non	59	59,6%
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 99  
Taux de réponse : 98%

Non-réponse(s) : 2  
Modalité la plus citée : Non



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

	Effectifs	% Obs.
Je ne sais pas s'il existe une téléprocédure	9	22,5%
Je ne dispose pas d'ordinateur / de connexion internet	8	20%
Les documents à remplir me paraissent trop complexes	18	45%
Autre	5	12,5%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 40  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Modalité la plus citée : Les documents à remplir me paraissent trop complexes



#### 46. Q10.b. Si non, pourquoi?

	Effectifs	% Obs.
Je souhaite faire vérifier que mon dossier est complet	22	37,3%
Je veux une réponse immédiate	5	8,5%
Je préfère avoir un interlocuteur en direct	31	52,5%
Autre	1	1,7%
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 59  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Modalité la plus citée : Je préfère avoir un interlocuteur en direct

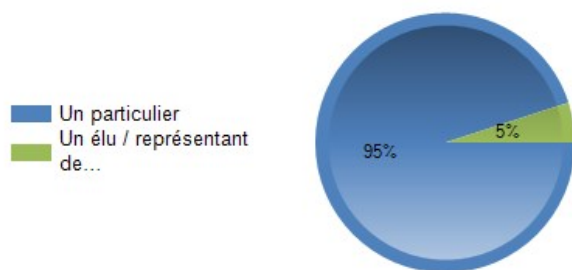


#### 48. Q.11. Vous êtes

	Effectifs	% Rep.
Un particulier	95	95%
Un professionnel	0	0%
Un élu / représentant de collectivité	5	5%
Un représentant d'association	0	0%
Autre	0	0%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 100  
Taux de réponse : 99%

Non-réponse(s) : 1  
Modalités les plus citées : Un particulier; Un élu / représentant de collectivité

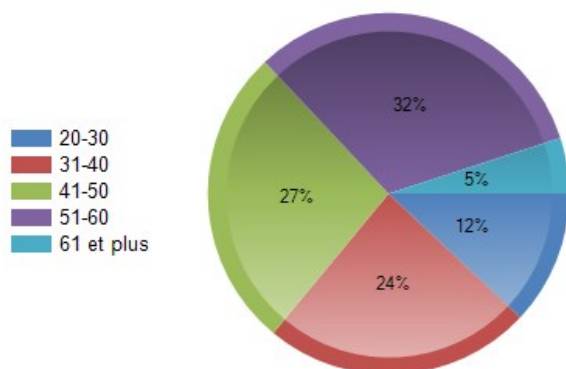


## 50. Q.12. Votre tranche d'âge

	Effectifs	% Rep.
20-30	12	12%
31-40	24	24%
41-50	27	27%
51-60	32	32%
61 et plus	5	5%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 100  
Taux de réponse : 99%

Non-réponse(s) : 1  
Modalités les plus citées : 51-60; 41-50; 31-40

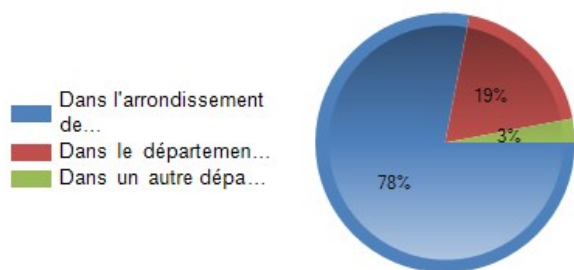


## 51. Q.13. Vous résidez

	Effectifs	% Rep.
Dans l'arrondissement de la sous-préfecture	78	78%
Dans le département de l'Hérault	19	19%
Dans un autre département	3	3%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 100  
Taux de réponse : 99%

Non-réponse(s) : 1  
Modalité la plus citée : Dans l'arrondissement de la sous-préfecture

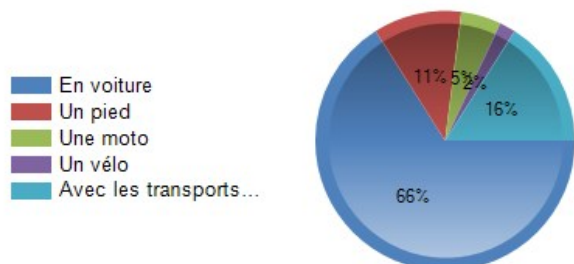


## 52. Q14. Vous êtes venu

	Effectifs	% Rep.
En voiture	66	66%
Un pied	11	11%
Une moto	5	5%
Un vélo	2	2%
Avec les transports en commun	16	16%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 100  
Taux de réponse : 99%

Non-réponse(s) : 1  
Modalités les plus citées : En voiture; Avec les transports en commun; Un pied

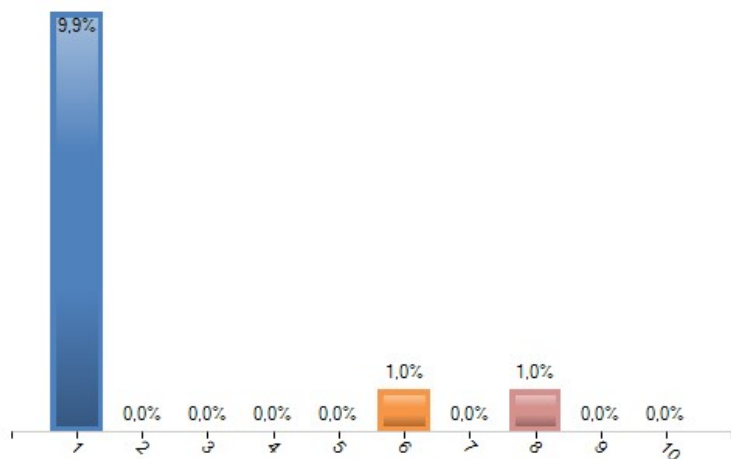


## 54. Date de saisie

	Effectifs	% Obs.
1	10	9,9%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	1	1%
7	0	0%
8	1	1%
9	0	0%
10	0	0%
...	89	88,1%
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 101  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Date la plus citée : 1 ; Période : du 18/07/2019 09:11:34 au 08/08/2019 13:43:44 ; Regroupement : Jour du mois

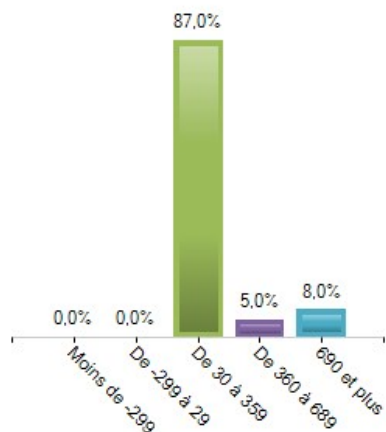


### 57. Temps de saisie

	Effectifs	% Rep.
Moins de -299	0	0%
De -299 à 29	0	0%
De 30 à 359	87	87%
De 360 à 689	5	5%
690 et plus	8	8%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 100  
Taux de réponse : 99%

Non-réponse(s) : 1  
Moyenne : 194.67 ; Médiane : 72 ; Ecart-type : 329.7 ; Min - Max : 32,78 - 1759,78 ; Somme : 19466.61



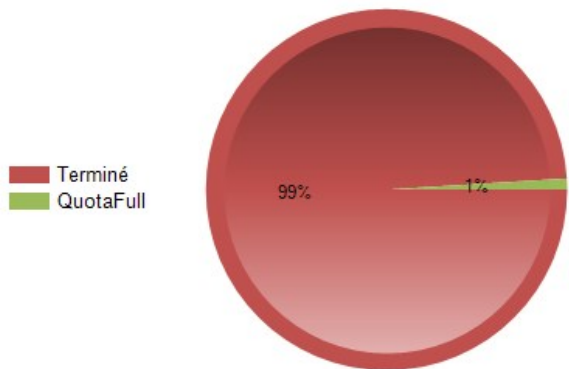
### 59. Progression

	Effectifs	% Obs.
En cours	0	0%
Terminé	100	99%
QuotaFull	1	1%
ScreenOut	0	0%
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 101  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Modalité la plus citée : Terminé





## 60. Origine

	Nb Occurrences	% Obs.
<b>Direct</b>	101	100%

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

Réponses effectives : 101      Non-réponse(s) : 0  
 Taux de réponse : 100%      Nombre total d'éléments : 101 ; Nombre d'éléments différents : 1 ; Élément le plus cité : Direct



## 61. Appareil utilisé pour la saisie

	Effectifs	% Obs.
PC	1	1%
<b>Tablette</b>	97	96%
Smartphone	3	3%
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 101      Non-réponse(s) : 0  
 Taux de réponse : 100%      Modalité la plus citée : Tablette

