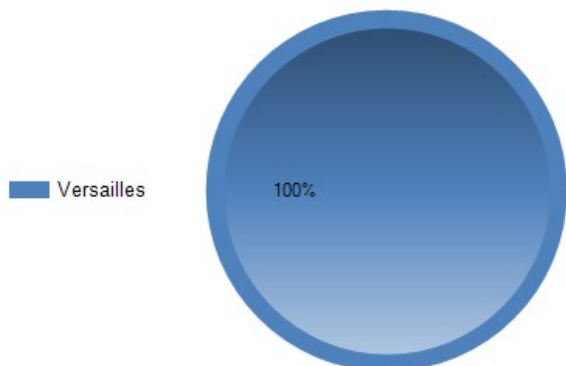


1. Site concerné

	Effectifs	% Rep.
Versailles	174	100%
Sous-Préfecture de Saint-Germain-En-Laye	0	0%
Sous-Préfecture de Mantes-La-Jolie	0	0%
Sous-Préfecture de Rambouillet	0	0%
Total	174	100%

Réponses effectives : 174
Taux de réponse : 99,4%

Non-réponse(s) : 1
Modalité la plus citée : Versailles

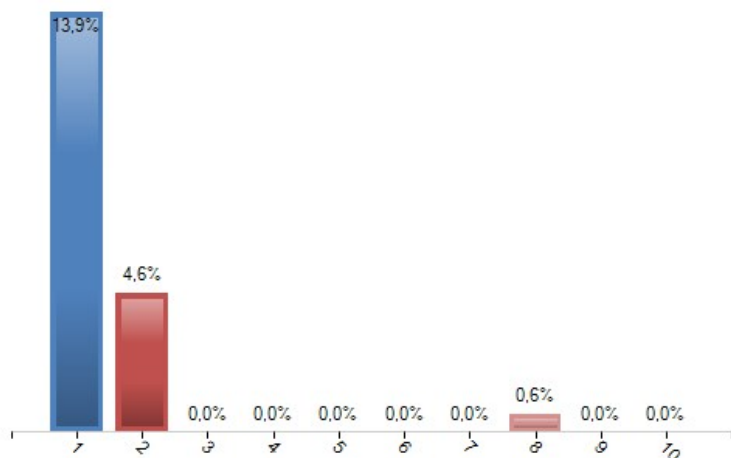


2. Date/Heure

	Effectifs	% Rep.
1	24	13,9%
2	8	4,6%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	1	0,6%
9	0	0%
10	0	0%
...	140	80,9%
Total	173	100%

Réponses effectives : 173
Taux de réponse : 98,9%

Non-réponse(s) : 2
Date la plus citée : 24 ; Période : du 18/06/2019 au 08/07/2019 ; Regroupement : Jour du mois



4. 1.1 Vous êtes:

	Effectifs	% Rep.
Un particulier	165	94,8%
Un élu/une collectivités	0	0%

Un représentant d'une association	1	0,6%
un professionnel	6	3,4%
Autres:	2	1,1%
Total	174	100%

Réponses effectives : 174
Taux de réponse : 99,4%

Non-réponse(s) : 1
Modalités les plus citées : Un particulier; un professionnel; Autres:

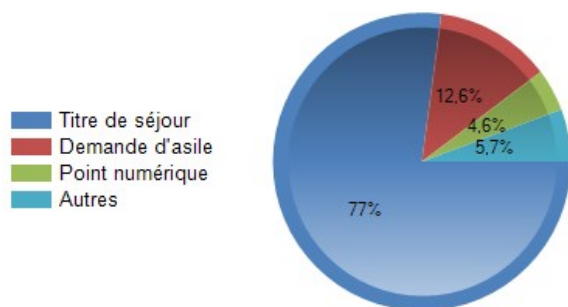


6. 1.2: Motif de votre déplacement:

	Effectifs	% Rep.
Titre de séjour	134	77%
Demande d'asile	22	12,6%
Point numérique	8	4,6%
Passeport temporaire	0	0%
Autres	10	5,7%
Total	174	100%

Réponses effectives : 174
Taux de réponse : 99,4%

Non-réponse(s) : 1
Modalités les plus citées : Titre de séjour; Demande d'asile; Autres

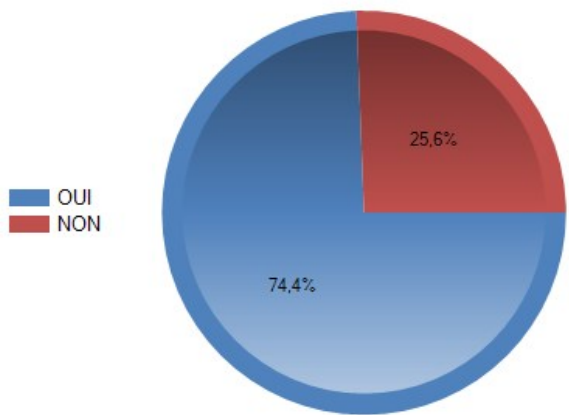


9. 2. Avant de vous déplacer, vous êtes vous renseigné sur les conditions d'accès?

	Effectifs	% Rep.
OUI	128	74,4%
NON	44	25,6%
Total	172	100%

Réponses effectives : 172
Taux de réponse : 98,3%

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



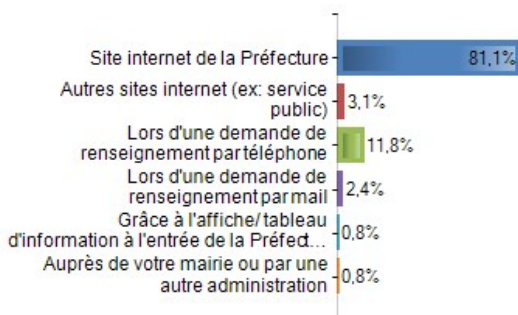
10. Si oui, par quel moyen les avez-vous cherché?

	Effectifs	% Rep.
Site internet de la Préfecture	103	81,1%
Autres sites internet (ex: service public)	4	3,1%
Lors d'une demande de renseignement par téléphone	15	11,8%
Lors d'une demande de renseignement par mail	3	2,4%
Grâce à l'affiche/ tableau d'information à l'entrée de la Préfecture	1	0,8%
Après de votre mairie ou par une autre administration	1	0,8%
Total	127	100%

Réponses effectives : 127
Taux de réponse : 99,2%

Non-réponse(s) : 1

Modalités les plus citées : Site internet de la Préfecture; Lors d'une demande de renseignement par téléphone; Autres sites internet (ex: service public)



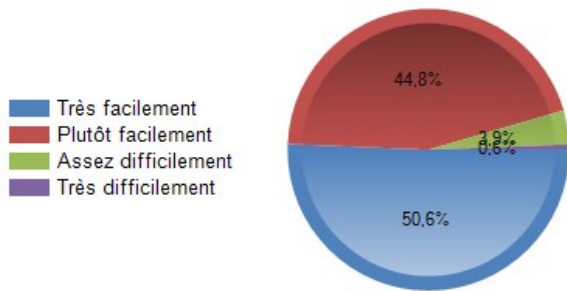
11. 3. Avez-vous trouvé ces informations sur les conditions d'accès

	Effectifs	% Rep.
Très facilement	78	50,6%
Plutôt facilement	69	44,8%
Assez difficilement	6	3,9%
Très difficilement	1	0,6%
Total	154	100%

Réponses effectives : 154
Taux de réponse : 88%

Non-réponse(s) : 21

Modalité la plus citée : Très facilement

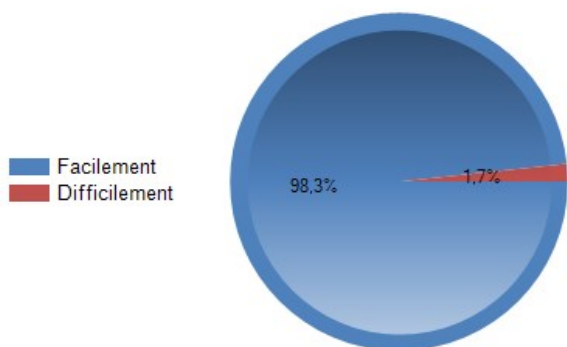


12. 4. Comment avez-vous accédé à la préfecture ou à la sous-préfecture?

	Effectifs	% Rep.
Facilement	169	98,3%
Difficilement	3	1,7%
Total	172	100%

Réponses effectives : 172
Taux de réponse : 98,3%

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

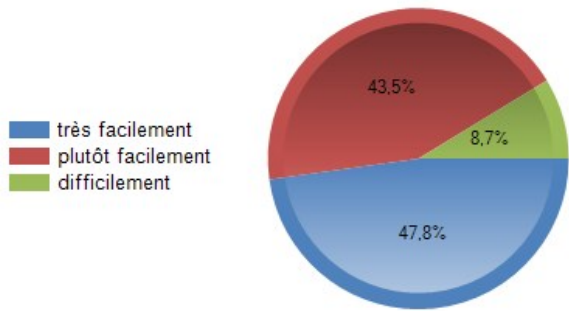


13. 5. Si vous êtes venu en voiture, avez-vous trouvé facilement les places de parking, notamment les places de parking réservées (si vous êtes concernés)

	Effectifs	% Rep.
très facilement	11	47,8%
plutôt facilement	10	43,5%
difficilement	2	8,7%
Total	23	100%

Réponses effectives : 23
Taux de réponse : 13,1%

Non-réponse(s) : 152
Modalité la plus citée : très facilement

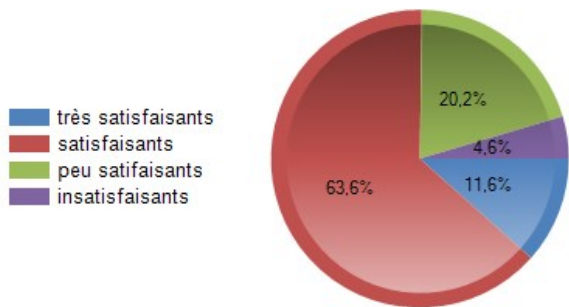


14. 6. Les horaires d'ouverture de 8h30 à 15h45 sont-ils?

	Effectifs	% Rep.
très satisfaisants	20	11,6%
satisfaisants	110	63,6%
peu satisfaisants	35	20,2%
insatisfaisants	8	4,6%
Total	173	100%

Réponses effectives : 173
Taux de réponse : 98,9%

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

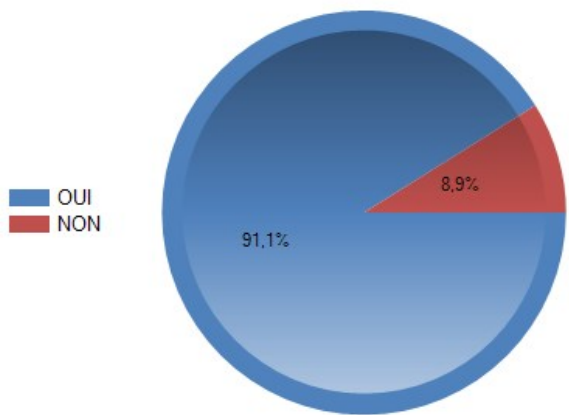


16. 7. A votre arrivée sur le site, avez-vous facilement été orienté vers votre interlocuteur?

	Effectifs	% Rep.
OUI	153	91,1%
NON	15	8,9%
Total	168	100%

Réponses effectives : 168
Taux de réponse : 96%

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

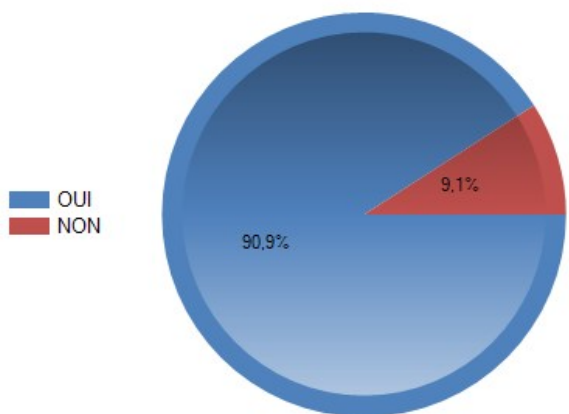


17. 8. Si vous êtes venu pour le point numérique, avez-vous trouvé facilement le point numérique?

	Effectifs	% Rep.
OUI	10	90,9%
NON	1	9,1%
Total	11	100%

Réponses effectives : 11
Taux de réponse : 6,3%

Non-réponse(s) : 164
Modalité la plus citée : OUI

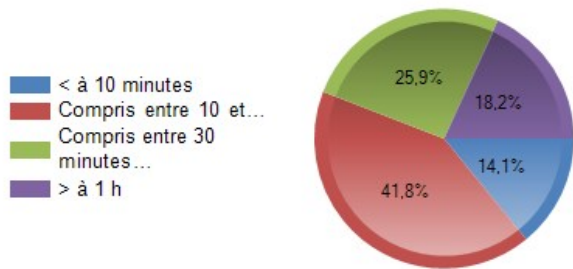


18. 9. Le temps d'attente avant d'entrer en contact avec votre interlocuteur a t'il été?

	Effectifs	% Rep.
< à 10 minutes	24	14,1%
Compris entre 10 et 30 minutes	71	41,8%
Compris entre 30 minutes et une heure	44	25,9%
> à 1 h	31	18,2%
Total	170	100%

Réponses effectives : 170
Taux de réponse : 97,1%

Non-réponse(s) : 5
Modalité la plus citée : Compris entre 10 et 30 minutes

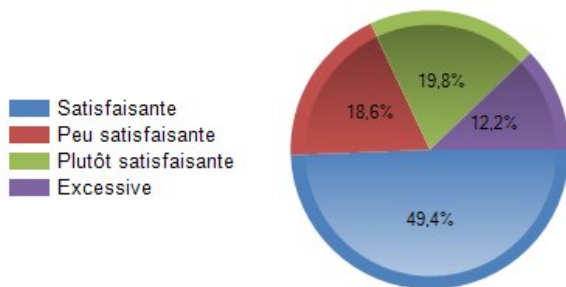


19. 9bis. La durée d'attente vous a paru?

	Effectifs	% Rep.
Satisfaisante	85	49,4%
Peu satisfaisante	32	18,6%
Plutôt satisfaisante	34	19,8%
Excessive	21	12,2%
Total	172	100%

Réponses effectives : 172
Taux de réponse : 98,3%

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

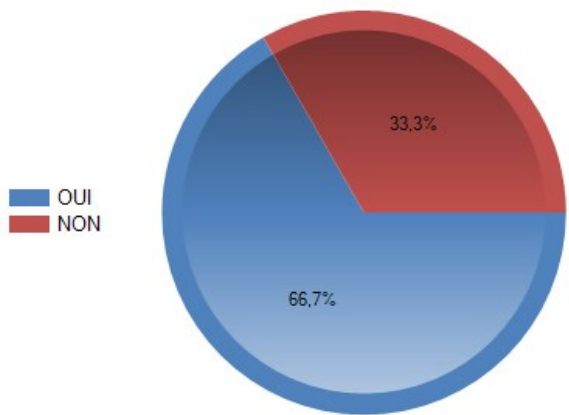


20. 10. Si vous êtes une personne en situation de handicap ou à mobilité réduite, vous a t'on facilité le passage?

	Effectifs	% Rep.
OUI	2	66,7%
NON	1	33,3%
Total	3	100%

Réponses effectives : 3
Taux de réponse : 1,7%

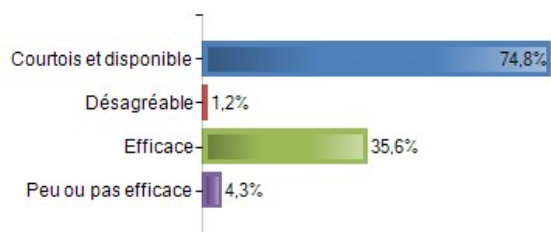
Non-réponse(s) : 172
Modalité la plus citée : OUI



21. 11. Vous estimez que l'agent a été (plusieurs réponses possibles)?

	Effectifs	% Rep.
Courtois et disponible	122	74,8%
Désagréable	2	1,2%
Efficace	58	35,6%
Peu ou pas efficace	7	4,3%
Total	163	

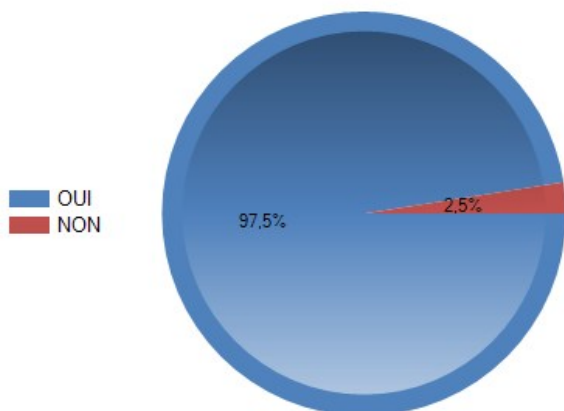
Réponses effectives : 163 Non-réponse(s) : 12
 Taux de réponse : 93,1% Modalité la plus citée : Courtois et disponible



22. 12. L'agent s'est-il exprimé dans un langage clair et compréhensible?

	Effectifs	% Rep.
OUI	154	97,5%
NON	4	2,5%
Total	158	100%

Réponses effectives : 158 Non-réponse(s) : 17
 Taux de réponse : 90,3% Modalité la plus citée : OUI



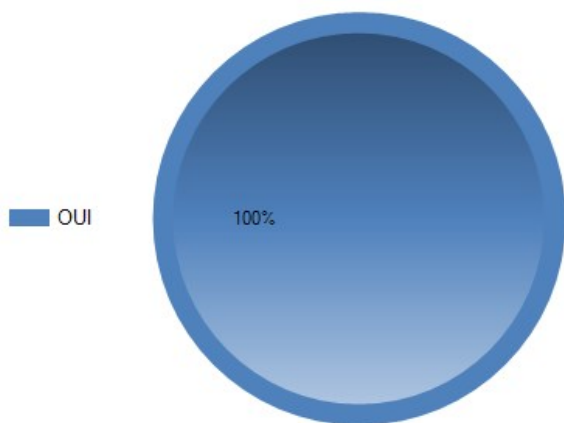
23. 13. Estimez-vous que la confidentialité de votre échange avec l'agent a été respectée?

	Effectifs	% Rep.
--	-----------	--------

OUI	121	100%
NON	0	0%
Total	121	100%

Réponses effectives : 121
Taux de réponse : 69,1%

Non-réponse(s) : 54
Modalité la plus citée : OUI

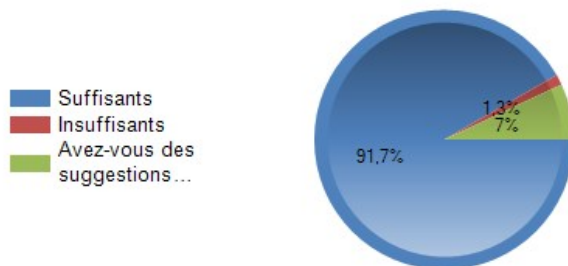


24. 14. Comment jugez-vous les services disponibles (distributeur, tables, photocopieurs,....)?

	Effectifs	% Rep.
Suffisants	144	91,7%
Insuffisants	2	1,3%
Avez-vous des suggestions de services supplémentaires?	11	7%
Total	157	100%

Réponses effectives : 157
Taux de réponse : 89,7%

Non-réponse(s) : 18
Modalité la plus citée : Suffisants



26. 18. Globalement, êtes-vous satisfait de l'accueil en préfecture?

	Effectifs	% Rep.
OUI	137	83%
NON	11	6,7%
Avez-vous des suggestions d'amélioration?	17	10,3%
Total	165	100%

Réponses effectives : 165
Taux de réponse : 94,3%

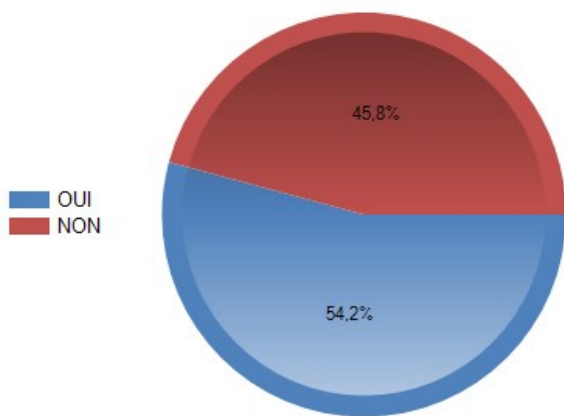
Non-réponse(s) : 10
Modalité la plus citée : OUI



29. 15. Durant les 6 derniers mois, avez-vous cherché à contacter le site de la Préfecture: => par téléphone

	Effectifs	% Rep.
OUI	71	54,2%
NON	60	45,8%
Total	131	100%

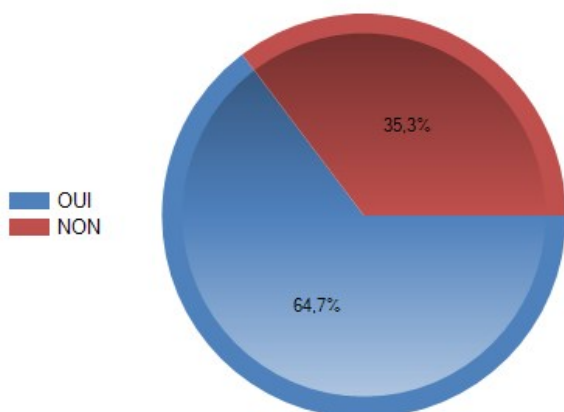
Réponses effectives : 131 Non-réponse(s) : 44
 Taux de réponse : 74,9% Modalité la plus citée : OUI



30. 15 bis. Si oui, l'opératrice vous a t'elle donné l'information souhaitée?

	Effectifs	% Rep.
OUI	44	64,7%
NON	24	35,3%
Total	68	100%

Réponses effectives : 68 Non-réponse(s) : 3
 Taux de réponse : 95,8% Modalité la plus citée : OUI

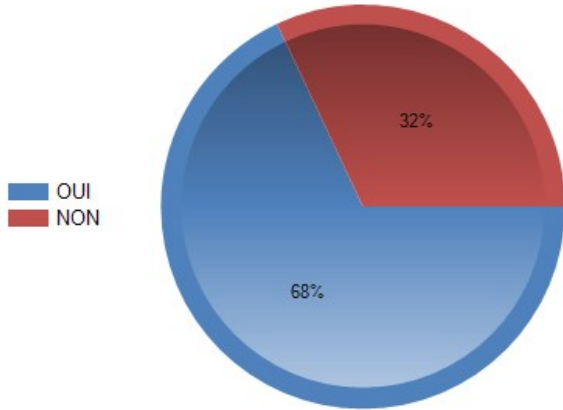


31. 16. Concernant le serveur vocal: - les choix proposés par le suivi vous ont-ils semblé clairs,

	Effectifs	% Rep.
OUI	17	68%
NON	8	32%
Total	25	100%

Réponses effectives : 25
Taux de réponse : 35,2%

Non-réponse(s) : 46
Modalité la plus citée : OUI

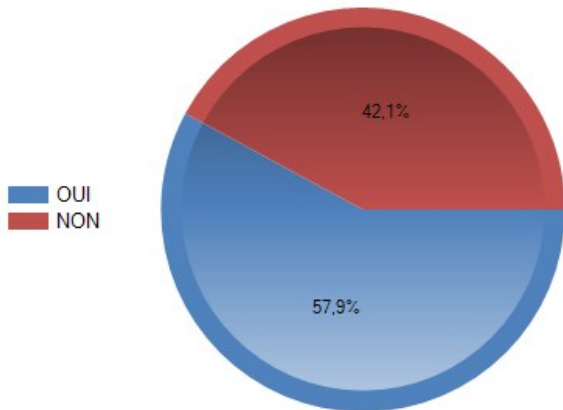


32. 16. Concernant le serveur vocal: - Avez-vous été facilement dirigé vers le service souhaité?

	Effectifs	% Rep.
OUI	11	57,9%
NON	8	42,1%
Total	19	100%

Réponses effectives : 19
Taux de réponse : 26,8%

Non-réponse(s) : 52
Modalité la plus citée : OUI

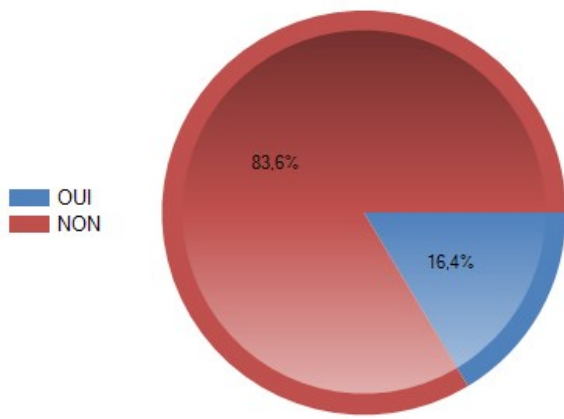


33. 17. Durant les 6 derniers mois, avez-vous cherché à contacter le site de la préfecture: => par courriel?

	Effectifs	% Rep.
OUI	21	16,4%
NON	107	83,6%
Total	128	100%

Réponses effectives : 128
Taux de réponse : 73,1%

Non-réponse(s) : 47
Modalité la plus citée : NON

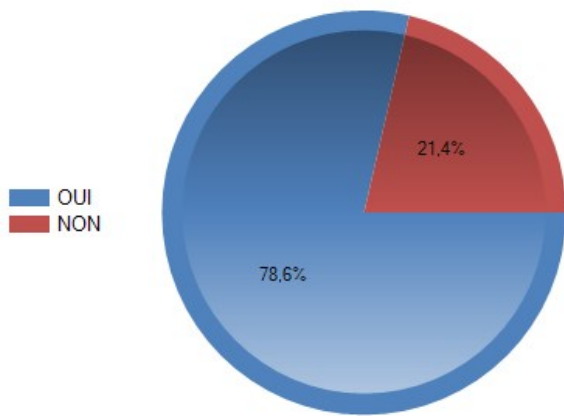


35. 17bis. Si oui, avez-vous obtenu les infos ou documents que vous recherchez?

	Effectifs	% Rep.
OUI	11	78,6%
NON	3	21,4%
Total	14	100%

Réponses effectives : 14
Taux de réponse : 66,7%

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

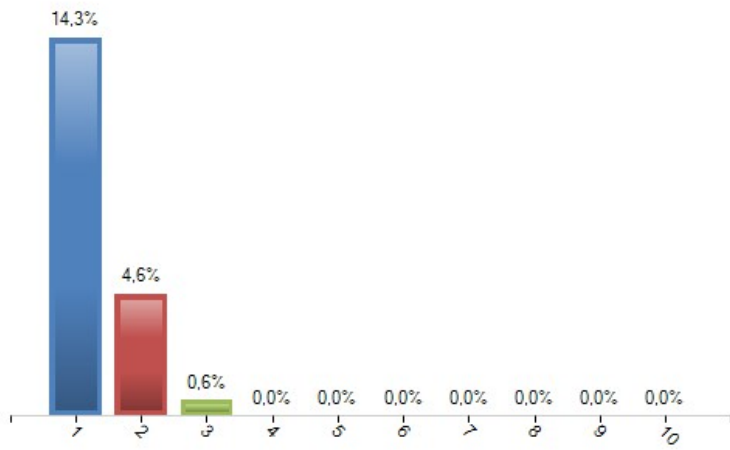


37. Date de saisie

	Effectifs	% Obs.
1	25	14,3%
2	8	4,6%
3	1	0,6%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	0	0%
9	0	0%
10	0	0%
...	141	80,6%
Total	175	100%

Réponses effectives : 175
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Date la plus citée : 24 ; Période : du 03/06/2019 12:41:21 au 02/07/2019 15:06:50 ; Regroupement : Jour du mois



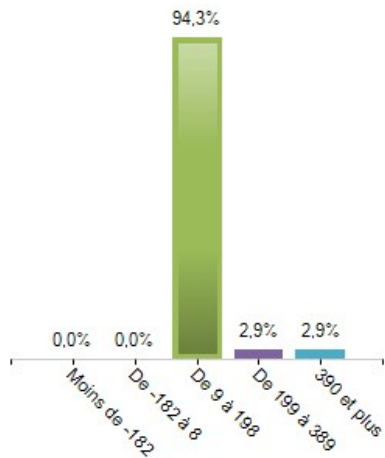
40. Temps de saisie

	Effectifs	% Obs.
Moins de -182	0	0%
De -182 à 8	0	0%
De 9 à 198	165	94,3%
De 199 à 389	5	2,9%
390 et plus	5	2,9%
Total	175	100%

Réponses effectives : 175
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0

Moyenne : 103.37 ; Médiane : 66,02 ; Ecart-type : 190.66 ; Min - Max : 28,95 - 1811,98 ; Somme : 18090.44



42. Progression

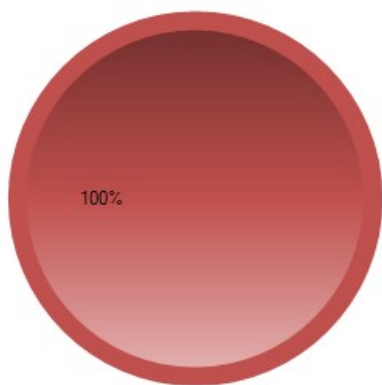
	Effectifs	% Obs.
En cours	0	0%
Terminé	175	100%
QuotaFull	0	0%
ScreenOut	0	0%
Total	175	100%

Réponses effectives : 175
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0

Modalité la plus citée : Terminé

Terminé



43. Origine

	Nb Occurrences	% Obs.
qr_code,qr_code	169	96,6%
Direct	6	3,4%

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

Réponses effectives : 175
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Nombre total d'éléments : 175 ; Nombre d'éléments différents : 2 ; Élément le plus cité : qr_code,qr_code



44. Appareil utilisé pour la saisie

	Effectifs	% Obs.
PC	4	2,3%
Tablette	2	1,1%
Smartphone	169	96,6%
Total	175	100%

Réponses effectives : 175
Taux de réponse : 100%

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

PC
Tablette
Smartphone

