



**PRÉFET
DU CANTAL**

Liberté
Égalité
Fraternité

A VOTRE ECOUTE POUR PROGRESSER

Résultat de l'enquête de satisfaction de 2021

Dans le cadre de la démarche QUAL-E-PREF relative à l'accueil des usagers, une enquête auprès des usagers de la Préfecture du Cantal a eu lieu en décembre 2021 afin de mesurer leur satisfaction et leurs attentes.

Recherche d'information sur internet

18 % Horaires d'ouverture
27 % Info sur une démarche
45 % Démarches en ligne

Motif de votre venue en préfecture

32 % Point d'Accueil Numérique (PAN)
19 % Information générale
29 % Commissions médicales

Motif de votre venue au PAN

23 % Certificats d'immatriculation
33 % Permis de conduire
37 % Commissions médicales

Accès à l'information

AVANT DE VENIR, AVEZ-VOUS CHERCHE A OBTENIR DES INFORMATIONS PAR TELEPHONE ?

81 % oui
19 % non

GLOBALEMENT, ETES-VOUS SATISFAIT DE L'ACCUEIL ET L'INFORMATION PAR TELEPHONE :

98 % satisfaisant
2 % insatisfaisant

GLOBALEMENT, ETES-VOUS SATISFAIT DES INFORMATIONS MISES EN LIGNE SUR INTERNET ?

92 % satisfait
8 % insatisfait

	Satisfaits	Insatisfaits
Vous avez trouvé facilement nos coordonnées téléphoniques	95 %	5 %
Vous avez pu nous joindre facilement par téléphone	100 %	0 %
La personne que vous avez eu au téléphone s'est présentée	90 %	10 %
Elle a été courtoise	100 %	0 %
Vous avez bien été informé(e)	100 %	0 %
En cas de transfert, vous avez été avisé(e) du service compétent	100 %	100 %
Vous avez été satisfait(e) des informations données par le service compétent	100 %	0 %
	Satisfaits	Insatisfaits
Sur le site internet, l'information est facile d'accès	94 %	6 %
Vous avez trouvé l'information que vous recherchez	94 %	6 %
Les démarches sont faciles à effectuer sur le site	93 %	7 %
Le téléchargement des documents est facile	93 %	7 %

Qualité de l'accueil à la Préfecture

GLOBALMENT, ETES-VOUS SATISFAIT DE LA REPONSE A VOTRE SOLLECATION ECRITE

94 % Satisfaisant
6 % Insatisfaisant

GLOBALEMENT ? ETES VOUS SATISFAIT DE L'ACCUEIL ET DU SERVICE A LA PREFECTURE :

98 % satisfaisant
2 % insatisfaisant

GLOBALEMENT ? ETES VOUS SATISFAIT DE L'ACCUEIL ET DU SERVICE AU POINT D'ACCUEIL NUMERIQUE :

98 % Satisfaisant
2 % Insatisfaisant

	Satisfaits	Insatisfaits
Vous avez eu une réponse à votre courriel dans les 5 jours	100 %	0 %
Vous avez eu une réponse à votre courrier dans les 10 jours	83 %	17 %
Le langage utilisé était compréhensible	100 %	0 %
Vous avez facilement repéré l'accueil ou le service que vous veniez voir	100 %	0 %
Les locaux sont propres et bien équipés (photocopieur, photomaton)	100 %	0 %
Les locaux sont adaptés pour l'accueil des personnes en situation de handicap	97 %	3 %
Vous avez facilement identifiée la personne qui vous a reçue	90 %	10 %
Elle a été courtoise	100 %	0 %
Vous avez été reçue dans de bonnes conditions de confidentialité	100 %	0 %
Elle vous a informé dans des termes simples et compréhensibles	100 %	0 %
Vous avez été bien orienté(e) vers le service que vous souhaitez	100 %	0 %
La signalétique vous a permis de vous rendre dans le service compétent	100 %	0 %
En entrant, vous avez facilement repéré le PAN	93 %	7 %
Vous avez été reçu(e) dans de bonnes conditions	100 %	0 %
Le médiateur numérique a été courtois	100 %	0 %
Vous avez été satisfait des informations données par le médiateur numérique	100 %	0 %
Vous recommanderiez le recours au PAN à votre entourage	100 %	0 %