

Tableau comparatif des enquêtes Juin/Juillet 2022- Mars 2023

L'accueil des usagers en préfecture	2022	Nombre de répondants	2023	Nombre de répondants
Le % des répondants qui trouvent que la signalétique dans le hall permet de se repérer facilement	74,70 %	97	99 %	96
Le % des répondants satisfaits des éléments mis à leur disposition (copieur, photomaton..)	78,10 %	33	98,6 %	69
Le % des répondants qui trouvent que l'accès aux services est adapté aux personnes à mobilité réduite	78,60 %	29	99 %	97
Le % des répondants qui trouvent que la personne qui les a reçus a été courtoise	93,80 %	98	97 %	101
Le % des répondants globalement satisfaits de l'accueil en préfecture	85,50 %	97	89 %	100
Point d'Accueil Numérique	2022	Nombre de répondants	2023	Nombre de répondants
Le % des répondants satisfaits par la facilité de prise de rendez-vous	81,5 %	30	75 %	8
Le % des répondants satisfaits par la date de rendez-vous donnée	82,10 %	30	75 %	8
Le % des répondants qui trouvent que l'agent qui les a reçus était courtois et disponible	79,3 %	29	71,4 %	7
Le % des répondants satisfaits par le point numérique	88,4 %	26	83,4 %	6
Informations en amont	2022	Nombre de répondants	2023	Nombre de répondants
Par téléphone				
Le % des répondants qui ont trouvé le renseignement recherché grâce au SVI	25 %	36	4,4 %	45
Le % des répondants qui ont été mis en relation avec un standardiste	68,8 %	36	82,6 %	46
Le % des répondants qui ont obtenu les renseignements souhaités	50 %	25	68,4 %	38
Le % des répondants globalement satisfaits de l'accueil téléphonique	60,7 %	30	52,2 %	46
Par internet				
Le % des répondants qui connaissent le site <a href="http://www.gard.gouv.fr">www.gard.gouv.fr</a>	72,7 %	26	96,2 %	63
Le % des répondants qui trouvent l'information facile d'accès sur ce site	33,3 %	19	64,4 %	59
Le % des répondants qui trouvent ce site facile pour réaliser des démarches en ligne	33,3 %	19	64,3 %	56
Par courrier/courriel				
Le % des répondants qui trouvent le délai de réponse raisonnable	53,8 %	31	30 %	70
Le % des répondants qui trouvent que la réponse apportée était claire	57,1 %	33	71,8 %	71
Le % de répondants qui sont satisfaits de la réponse apportée	73,1 %	29	48,6 %	70
Le % des répondants qui sont satisfaits du service rendu par la préfecture	84,4 %	98	87 %	100
Le % des répondants qui ont attendu moins de 30 minutes avant d'être reçu	87,5 %	97	94 %	101
Le % des répondants qui sont satisfaits des informations communiquées sur les réseaux sociaux	77,7 %	27	100 %	7

## Méthodologie

2022	<p>Enquête réalisée sur un échantillon de 100 personnes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 46,9 % d'hommes et 53,1% de femmes ;</li> <li>- 21 % ont entre 18 et 30 ans, 37 % ont entre 31 et 45 ans, 36% ont entre 46 et 65 ans et 6% ont plus de 65ans</li> <li>- 96 personnes ont réalisés une démarche personnelle</li> <li>- 12% des personnes interrogées n'ont pas accès à Internet depuis leur domicile</li> <li>- 55 % des personnes interrogées sont venues en préfecture pour une démarche Étrangers, 20% pour le PAN et 25 % pour d'autres types de démarches</li> </ul>
2023	<p>Enquête réalisée sur un échantillon de 100 personnes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 68,9 % d'hommes et 31,1% de femmes ;</li> <li>- 30,1 % ont entre 18 et 30 ans, 28,2 % ont entre 31 et 45 ans, 31,1% ont entre 46 et 65 ans et 10,7% ont plus de 65ans</li> <li>- 101 personnes ont réalisés une démarche personnelle</li> <li>- 20,6% des personnes interrogées n'ont pas accès à Internet depuis leur domicile</li> <li>- 65 % des personnes interrogées sont venues en préfecture pour une démarche Étrangers, 2,9% pour le PAN et 32% pour d'autres types de démarches</li> </ul>