

Mesdames, Messieurs,

La Préfecture et les sous-préfectures de la Manche se sont engagées dans une démarche d'amélioration de la qualité du service rendu, notamment dans leur relation avec l'usager. Nous avons mené une enquête de satisfaction auprès de vous du 15 octobre au 31 décembre 2022.

La sous-préfecture de Cherbourg et la préfecture de la Manche s'appliquent à respecter les engagements du référentiel territorial Qual-e-Pref qui s'y rattache et à améliorer constamment les services rendus au public.

Résultats enquête 2022

Le détail de vos réponses	Pas satisfait	Satisfait	Très satisfait	Ne se prononce pas
1. Qui êtes vous ?	Particulier : 96,1% - Professionnel : 2,6% Représentant d'association : 1,3%			
3. Où avez-vous effectué votre démarche ?	Préfecture de la Manche : 61,8% Sous-préfecture de Cherbourg : 38,2%			
6. Les horaires d'accueil sont-ils adaptés à vos besoins ?	3,9%	30,3%	61,8%	3,9%
7. Si vous êtes en situation de handicap, avez-vous pu accéder facilement à nos locaux (Préfecture, Sous-préfecture, accueil, guichets) ?	1,3%	10,5%	30,3%	57,9%
8. Vous êtes-vous repéré facilement à l'extérieur et/ou à l'intérieur de la Préfecture ou de la Sous-préfecture ?	1,3%	25,0%	71,1%	2,6%
9. Les locaux vous ont-ils paru bien entretenus ?	0,0%	23,7%	73,7%	2,6%
10. Le nom de la personne qui vous a reçu(e) était-il indiqué sur un support (chevalet, badge) ?	2,6%	17,1%	67,1%	13,2%
11. Avez-vous été orienté(e) vers le service correspondant à votre demande ?	0,0%	13,2%	84,2%	2,6%
12. Avez-vous bénéficié d'un accueil attentif et courtois ?	0,0%	11,8%	84,2%	3,9%
13. Votre temps d'attente avant d'effectuer votre démarche était-il raisonnable ?	2,6%	22,4%	71,1%	3,9%
14. L'agent vous a-t-il aidé(e) à effectuer votre démarche ?	0,0%	14,5%	78,9%	6,6%
15. Estimez-vous que la prise en compte de votre démarche et les informations / explications qui vous ont été données ont permis un traitement efficace de votre demande ?	0,0%	17,1%	77,6%	5,3%
16. Avez-vous été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité ?	0,0%	22,4%	76,3%	1,3%
17. Avez-vous été satisfait(e) de l'accueil de votre rendez-vous ?	0,0%	13,2%	84,2%	2,6%
20. Sur une échelle de 0 à 10, quelle est votre degré de satisfaction à la suite de votre rendez-vous ?	2,6%	9,2%	72,4%	15,8%
21. Avez-vous réussi à joindre un interlocuteur au téléphone dans un délai satisfaisant ?	5,3%	11,8%	25,0%	57,9%
22. Votre appel a-t-il été reçu par une formule d'accueil ?	1,3%	9,2%	27,6%	61,8%
23. Vous a-t-on annoncé le nom du service compétent pour traiter votre demande ?	3,9%	6,6%	28,9%	60,5%
24. Les informations communiquées par la personne du service compétent ont-elles été utiles pour faire avancer le traitement de votre demande ?	1,3%	7,9%	28,9%	61,8%
25. Avez-vous été satisfait(e) de votre appel téléphonique ?	3,9%	9,2%	26,3%	60,5%
26. Avez-vous connaissance du serveur vocal interactif national au 34 00 pour les titres cartes grises et permis de conduire (hors étrangers) ?	5,3%	6,6%	17,1%	71,1%
27. Sur une échelle de 0 à 10, quelle est votre satisfaction à la suite de votre appel téléphonique ?	10,0%	16,6%	73,4%	0,0%
28. Avez-vous cherché à obtenir les informations sur le site internet avant de venir ou d'appeler ?	10,5%	14,5%	15,8%	59,2%
29. Avez-vous connaissance de la présence de la Préfecture de la Manche sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Instagram) ?	6,6%	10,5%	14,5%	68,4%
30. Estimez-vous que les informations disponibles sur le site internet et les pages de la Préfecture sur les réseaux sociaux facilitent vos démarches administratives ?	6,6%	21,1%	14,5%	57,9%
31. Estimez-vous que le site internet et les pages de la Préfecture sur les réseaux sociaux améliorent votre accès aux informations relatives à l'action des services dans le département ?	5,3%	19,7%	15,8%	59,2%
32. Trouvez-vous le site internet suffisamment complet ?	13,2%	17,1%	14,5%	55,3%
33. Avez-vous déjà utilisé notre système de prise de rendez-vous sur notre site internet pour effectuer vos démarches (commissions médicales, point d'accueil numérique, armes, ressortissants étrangers) ?	7,9%	7,9%	13,2%	71,1%
35. La réponse à votre courrier vous a-t-elle été transmise dans les 10 jours ouvrés ?	0,0%	7,9%	14,5%	77,6%
36. La réponse était-elle claire et lisible ?	0,0%	7,9%	14,5%	77,6%
37. La réponse à votre courriel vous a-t-elle été transmise dans les 5 jours ouvrés ?	2,6%	9,2%	13,2%	75,0%
38. La réponse était-elle claire et lisible ?	1,3%	7,9%	15,8%	75,0%
39. Avez-vous trouvé facilement les informations pour déposer vos remarques, suggestions et réclamations ?	0,0%	11,8%	26,3%	61,8%
40. Si vous avez fait une réclamation, une réponse vous a-t-elle été transmise dans les 10 jours ouvrés ?	1,3%	5,3%	17,1%	76,3%

Nous vous remercions de votre participation et des remarques que vous nous avez faites.

Sachez que nous ferons notre possible pour en tenir compte et améliorer ainsi au mieux les conditions d'accueil au sein de la préfecture et de la sous-préfecture de Cherbourg. Le Secrétaire général