

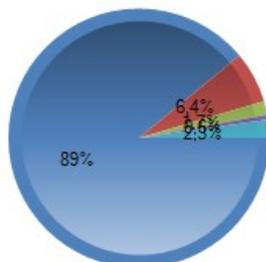
## 1. Vous êtes :

	Effectifs	% Obs.
Particulier	153	89%
Professionnel	11	6,4%
Représentant d'association	3	1,7%
représentant d'une collectivité territoriale	1	0,6%
autre	4	2,3%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 172  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Modalités les plus citées : Particulier; Professionnel; autre

■ Particulier  
■ Professionnel  
■ Représentant d'ass...  
■ représentant d'une  
collectivité...  
■ autre



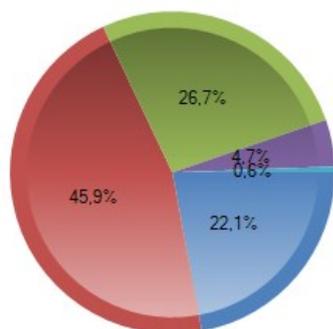
## 2. Votre tranche d'âge:

	Effectifs	% Obs.
18-25 ans	38	22,1%
25-40 ans	79	45,9%
40-55 ans	46	26,7%
55-65 ans	8	4,7%
65 ans et plus	1	0,6%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 172  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Modalités les plus citées : 25-40 ans; 40-55 ans; 18-25 ans

■ 18-25 ans  
■ 25-40 ans  
■ 40-55 ans  
■ 55-65 ans  
■ 65 ans et plus

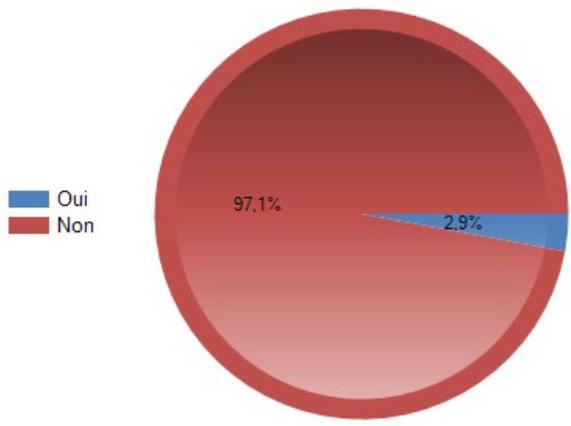


## 3. Êtes-vous en situation de handicap ?

	Effectifs	% Obs.
Oui	5	2,9%
Non	167	97,1%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 172  
Taux de réponse : 100%

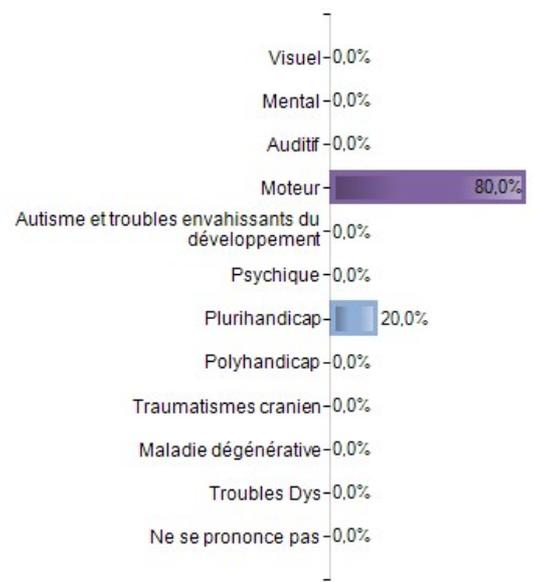
Non-réponse(s) : 0  
Modalité la plus citée : Non



#### 4. Type de handicap :

	Effectifs	% Obs.
Visuel	0	0%
Mental	0	0%
Auditif	0	0%
Moteur	4	80%
Autisme et troubles envahissants du développement	0	0%
Psychique	0	0%
Plurihandicap	1	20%
Polyhandicap	0	0%
Traumatismes craniens	0	0%
Maladie dégénérative	0	0%
Troubles Dys	0	0%
Ne se prononce pas	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	

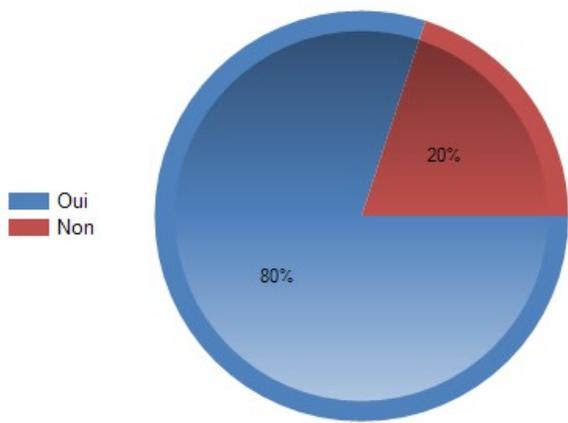
Réponses effectives : 5  
Taux de réponse : 100%  
Non-réponse(s) : 0  
Modalités les plus citées : Moteur; Plurihandicap



#### 5. A votre arrivée, la prise en charge des personnes en situation de handicap ou de fragilité (femme enceinte, parents accompagnés d'enfants en bas âge, personne âgée) a-t-elle été effective ?

	Effectifs	% Obs.
Oui	4	80%
Non	1	20%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 5  
Taux de réponse : 100%  
Non-réponse(s) : 0  
Modalité la plus citée : Oui



## 6. Comment l'appréciez-vous ?

	Effectifs	% Obs.
Satisfait	4	80%
Moyennement satisfait	1	20%
Insatisfait	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 5  
Taux de réponse : 100%

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



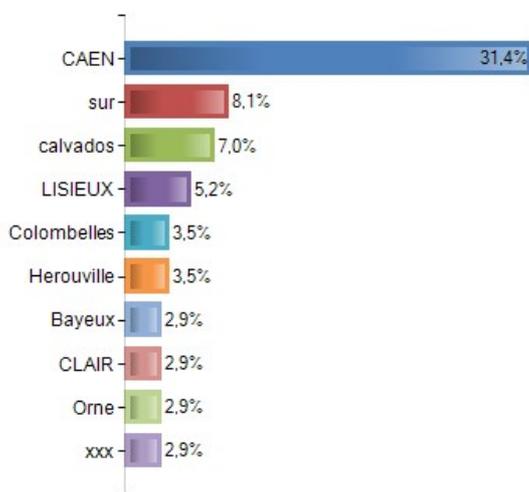
## 7. Votre commune (en majuscules) :

	Nb Occurrences	% Obs.
<b>CAEN</b>	54	31,4%
sur	14	8,1%
calvados	12	7%
<b>LISIEUX</b>	9	5,2%
Colombelles	6	3,5%
Herouville	6	3,5%
Bayeux	5	2,9%
CLAIR	5	2,9%
Orne	5	2,9%
xxx	5	2,9%
...	99	57,6%

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

Réponses effectives : 172  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Corpus (nombre total de mots) : 244 ; Lexique (nombre de mots différents) : 90 ; Mot le plus cité : CAEN

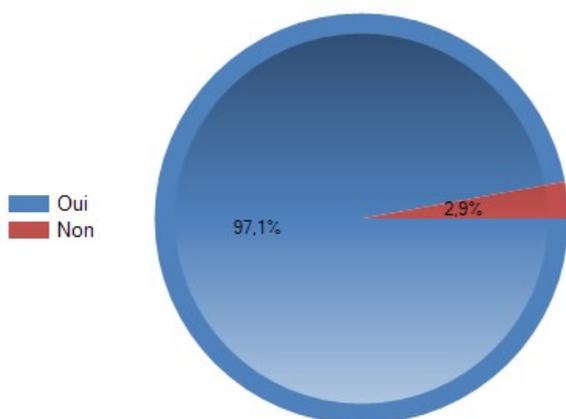


## 10. Avez-vous trouvé la préfecture facilement ?

	Effectifs	% Obs.
Oui	167	97,1%
Non	5	2,9%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 172  
Taux de réponse : 100%

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

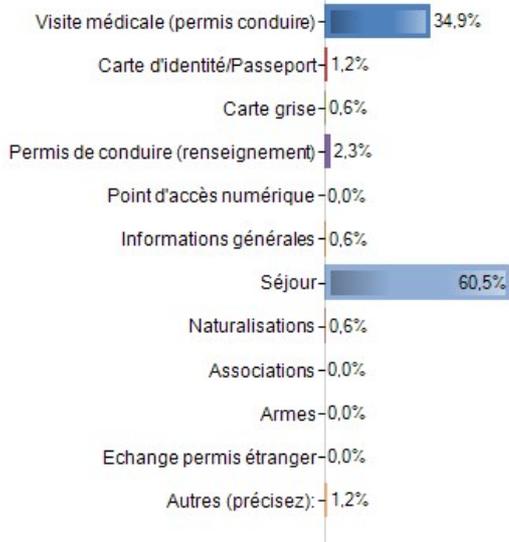


## 11. Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous venu(e) ?

	Effectifs	% Obs.
Visite médicale (permis conduire)	60	34,9%
Carte d'identité/Passeport	2	1,2%
Carte grise	1	0,6%
Permis de conduire (renseignement)	4	2,3%
Point d'accès numérique	0	0%
Informations générales	1	0,6%
Séjour	104	60,5%
Naturalisations	1	0,6%
Associations	0	0%
Armes	0	0%
Echange permis étranger	0	0%
Autres (précisez):	2	1,2%
<b>Total</b>	<b>172</b>	

Réponses effectives : 172  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Modalités les plus citées : Séjour; Visite médicale (permis conduire); Permis de conduire (renseignement)

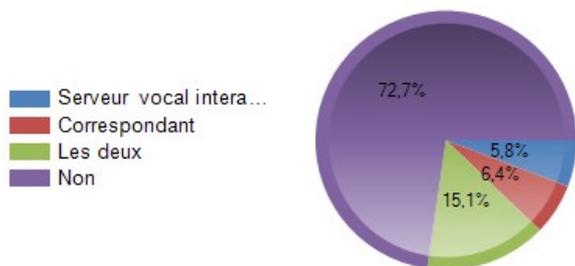


### 13. Avez-vous téléphoné à la préfecture avant votre déplacement?

	Effectifs	% Obs.
Serveur vocal interactif	10	5,8%
Correspondant	11	6,4%
Les deux	26	15,1%
Non	125	72,7%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 172  
Taux de réponse : 100%

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

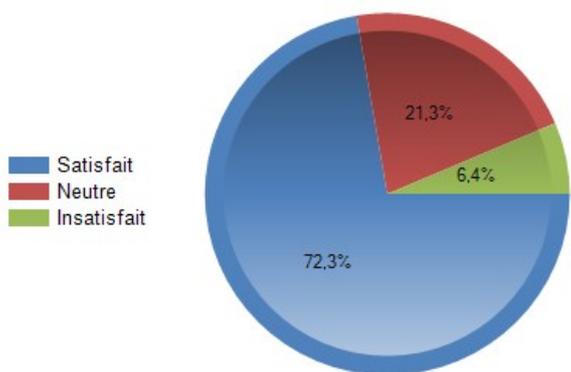


### 14. La facilité à trouver nos coordonnées téléphoniques:

	Effectifs	% Obs.
Satisfait	34	72,3%
Neutre	10	21,3%
Insatisfait	3	6,4%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 47  
Taux de réponse : 100%

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

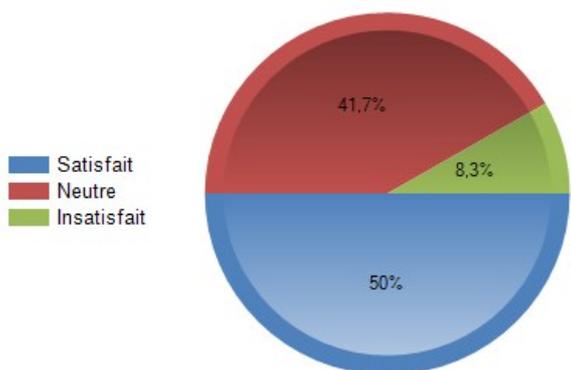


## 15. La qualité de la réponse du serveur vocal interactif

	Effectifs	% Obs.
Satisfait	18	50%
Neutre	15	41,7%
Insatisfait	3	8,3%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 36  
Taux de réponse : 100%

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

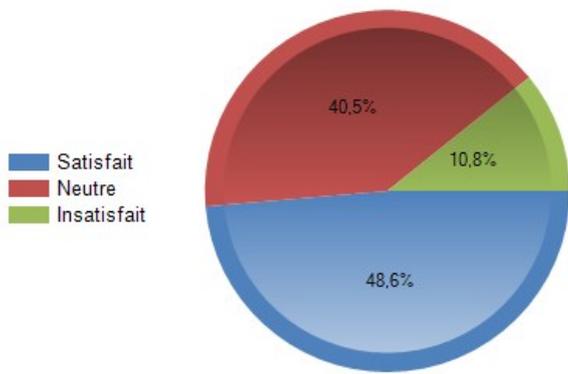


## 16. La courtoisie de la personne qui vous a répondu:

	Effectifs	% Obs.
Satisfait	18	48,6%
Neutre	15	40,5%
Insatisfait	4	10,8%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 37  
Taux de réponse : 100%

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

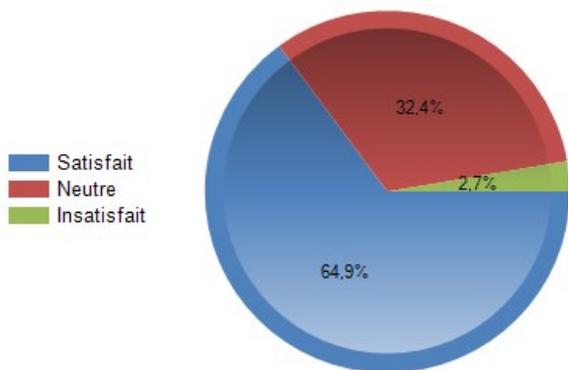


### 17. La clarté du langage utilisé (réponse en termes simples et compréhensibles):

	Effectifs	% Obs.
Satisfait	24	64,9%
Neutre	12	32,4%
Insatisfait	1	2,7%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 37  
Taux de réponse : 100%

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

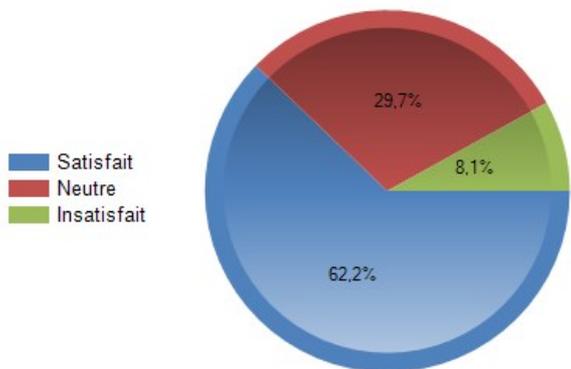


### 18. L'orientation vers le service souhaité:

	Effectifs	% Obs.
Satisfait	23	62,2%
Neutre	11	29,7%
Insatisfait	3	8,1%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 37  
Taux de réponse : 100%

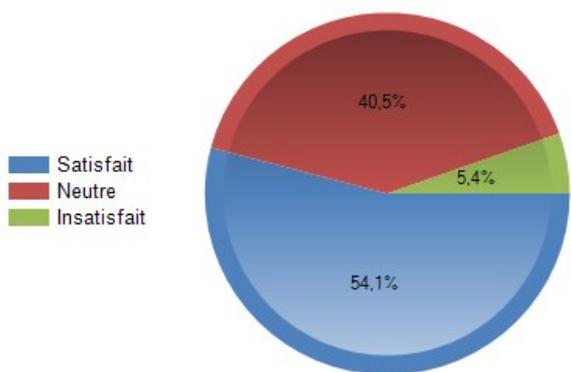
Non-réponse(s) : 0  
Modalité la plus citée : Satisfait



**19. Les informations données par les agents de la préfecture :**

	Effectifs	% Obs.
Satisfait	20	54,1%
Neutre	15	40,5%
Insatisfait	2	5,4%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

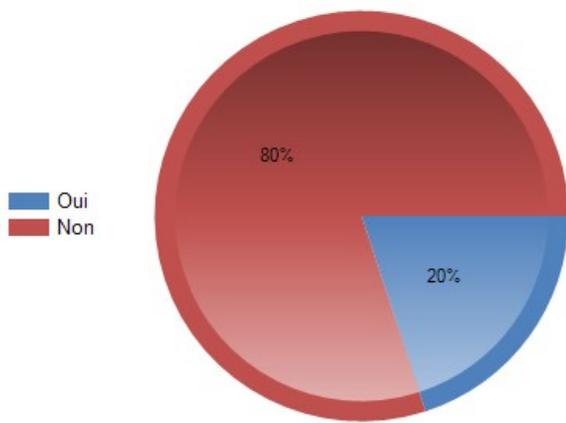
Réponses effectives : 37      Non-réponse(s) : 0  
 Taux de réponse : 100%      Modalité la plus citée : Satisfait



**20. Avez-vous connaissance du numéro l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS) et de son numéro de téléphone "3400"?**

	Effectifs	% Obs.
Oui	1	20%
Non	4	80%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

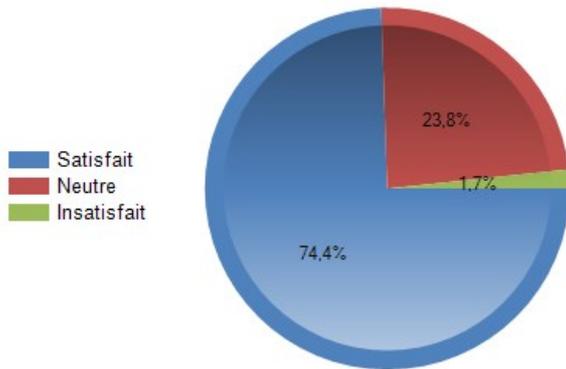
Réponses effectives : 5      Non-réponse(s) : 0  
 Taux de réponse : 100%      Modalité la plus citée : Non



## 21. Les horaires d'ouverture:

	Effectifs	% Obs.
Satisfait	128	74,4%
Neutre	41	23,8%
Insatisfait	3	1,7%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>

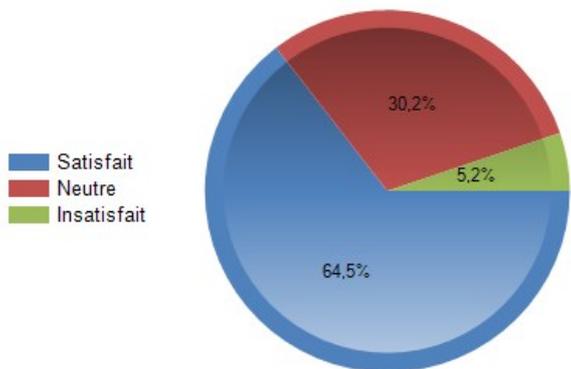
Réponses effectives : 172      Non-réponse(s) : 0  
 Taux de réponse : 100%      Modalité la plus citée : Satisfait



## 22. Le temps d'attente avant d'être reçu par un agent d'accueil :

	Effectifs	% Obs.
Satisfait	111	64,5%
Neutre	52	30,2%
Insatisfait	9	5,2%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>

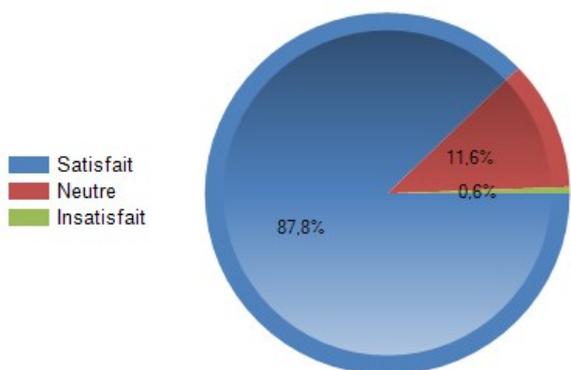
Réponses effectives : 172      Non-réponse(s) : 0  
 Taux de réponse : 100%      Modalité la plus citée : Satisfait



### 23. A votre arrivée, la courtoisie, la bienveillance et la disponibilité de l'accueil:

	Effectifs	% Obs.
Satisfait	151	87,8%
Neutre	20	11,6%
Insatisfait	1	0,6%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>

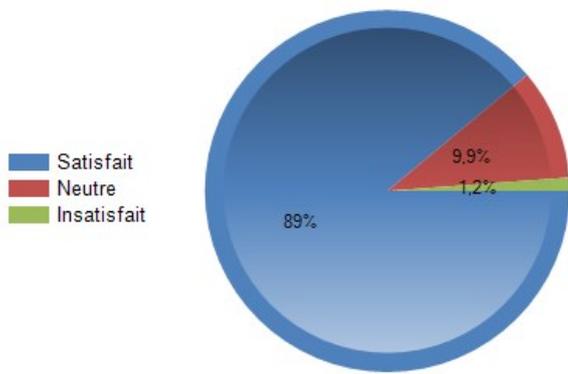
Réponses effectives : 172      Non-réponse(s) : 0  
 Taux de réponse : 100%      Modalité la plus citée : Satisfait



### 24. L'utilisation de termes simples et compréhensibles :

	Effectifs	% Obs.
Satisfait	153	89%
Neutre	17	9,9%
Insatisfait	2	1,2%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>

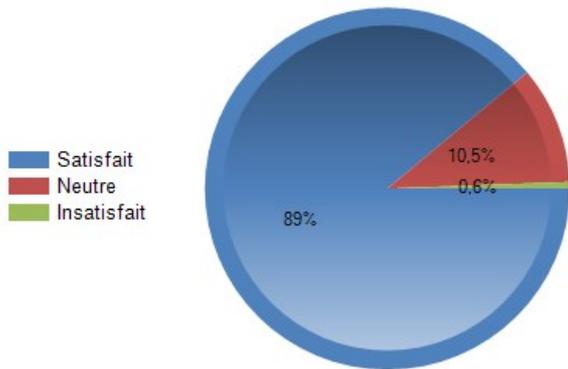
Réponses effectives : 172      Non-réponse(s) : 0  
 Taux de réponse : 100%      Modalité la plus citée : Satisfait



## 25. A votre arrivée, votre orientation vers le bon service :

	Effectifs	% Obs.
Satisfait	153	89%
Neutre	18	10,5%
Insatisfait	1	0,6%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>

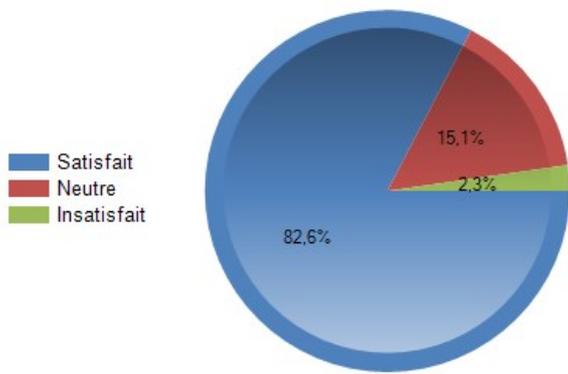
Réponses effectives : 172      Non-réponse(s) : 0  
Taux de réponse : 100%      Modalité la plus citée : Satisfait



## 26. La qualité des informations transmises (orales et documents d'informations) :

	Effectifs	% Obs.
Satisfait	142	82,6%
Neutre	26	15,1%
Insatisfait	4	2,3%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>

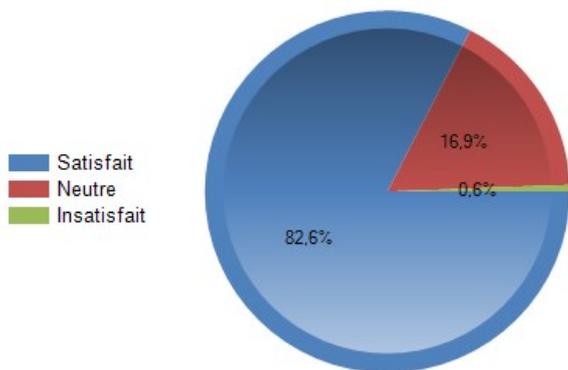
Réponses effectives : 172      Non-réponse(s) : 0  
Taux de réponse : 100%      Modalité la plus citée : Satisfait



## 27. La clarté et l'efficacité de la signalisation des locaux :

	Effectifs	% Obs.
Satisfait	142	82,6%
Neutre	29	16,9%
Insatisfait	1	0,6%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>

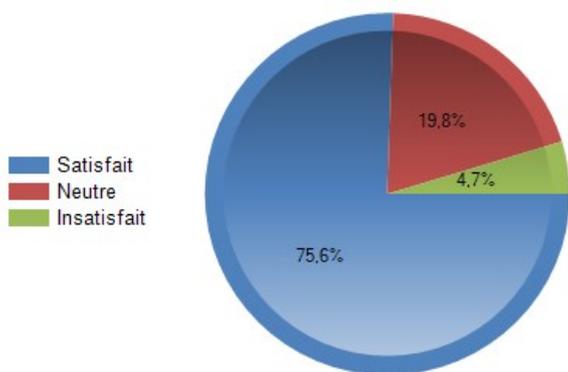
Réponses effectives : 172      Non-réponse(s) : 0  
 Taux de réponse : 100%      Modalité la plus citée : Satisfait



## 28. Le confort des espaces d'accueil et d'attente (propres, rangés, clairs...) :

	Effectifs	% Obs.
Satisfait	130	75,6%
Neutre	34	19,8%
Insatisfait	8	4,7%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>

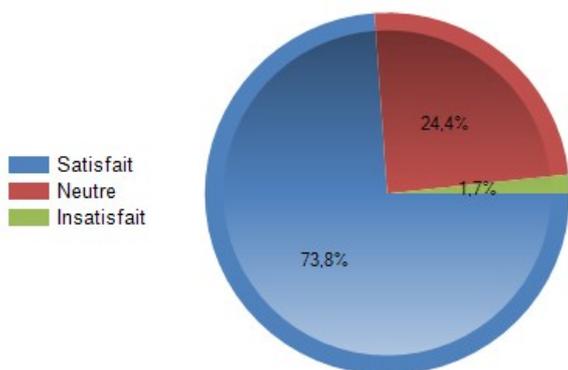
Réponses effectives : 172      Non-réponse(s) : 0  
 Taux de réponse : 100%      Modalité la plus citée : Satisfait



## 29. Les équipements à votre disposition (photocopieur, distributeur, monnayeur, photomaton...):

	Effectifs	% Obs.
Satisfait	127	73,8%
Neutre	42	24,4%
Insatisfait	3	1,7%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>

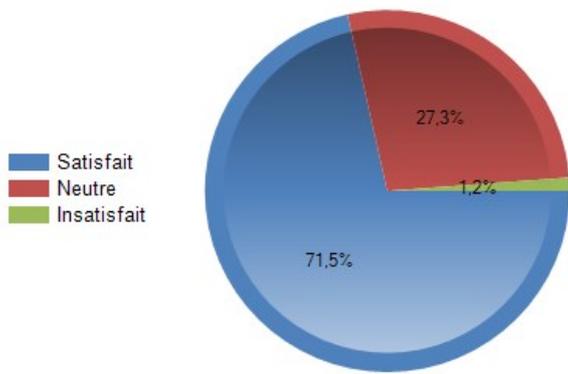
Réponses effectives : 172      Non-réponse(s) : 0  
 Taux de réponse : 100%      Modalité la plus citée : Satisfait



## 30. La confidentialité de l'espace d'accueil (par exemple démarcation au sol) :

	Effectifs	% Obs.
Satisfait	123	71,5%
Neutre	47	27,3%
Insatisfait	2	1,2%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>

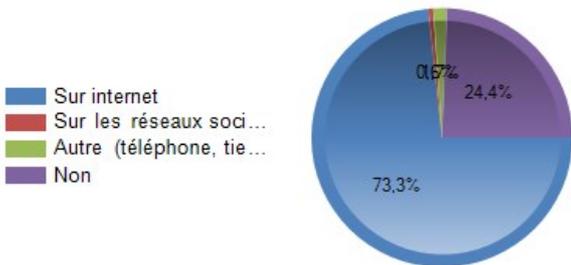
Réponses effectives : 172      Non-réponse(s) : 0  
 Taux de réponse : 100%      Modalité la plus citée : Satisfait



### 31. Avant de venir à la préfecture, vous avez cherché à obtenir des informations....

	Effectifs	% Obs.
Sur internet	126	73,3%
Sur les réseaux sociaux	1	0,6%
Autre (téléphone, tiers...)	3	1,7%
Non	42	24,4%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>

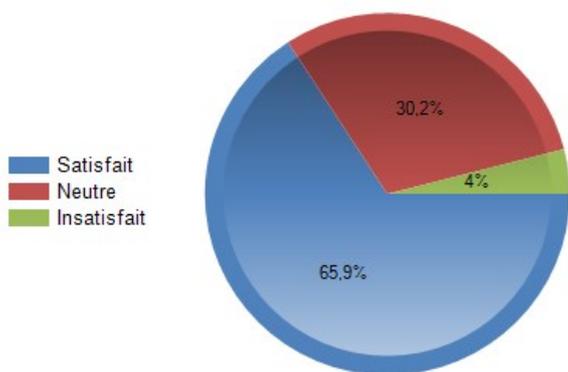
Réponses effectives : 172      Non-réponse(s) : 0  
 Taux de réponse : 100%      Modalité la plus citée : Sur internet



### 32. Vous repérez sur notre site internet :

	Effectifs	% Obs.
Satisfait	83	65,9%
Neutre	38	30,2%
Insatisfait	5	4%
<b>Total</b>	<b>126</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 126      Non-réponse(s) : 0  
 Taux de réponse : 100%      Modalité la plus citée : Satisfait

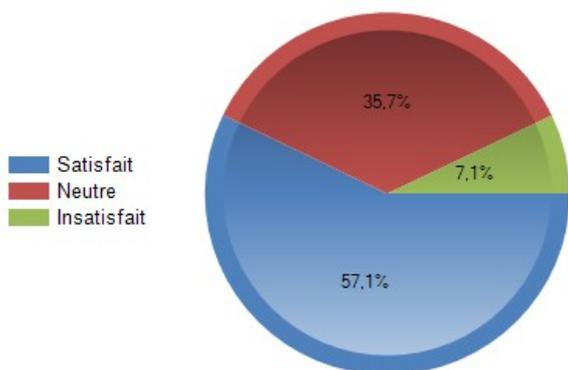


### 33. La facilité à trouver l'information recherchée sur le site :

	Effectifs	% Obs.
Satisfait	72	57,1%
Neutre	45	35,7%
Insatisfait	9	7,1%
<b>Total</b>	<b>126</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 126  
Taux de réponse : 100%

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

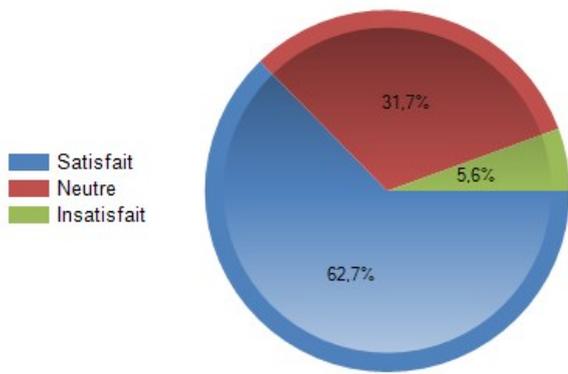


### 34. La qualité de l'information disponible :

	Effectifs	% Obs.
Satisfait	79	62,7%
Neutre	40	31,7%
Insatisfait	7	5,6%
<b>Total</b>	<b>126</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 126  
Taux de réponse : 100%

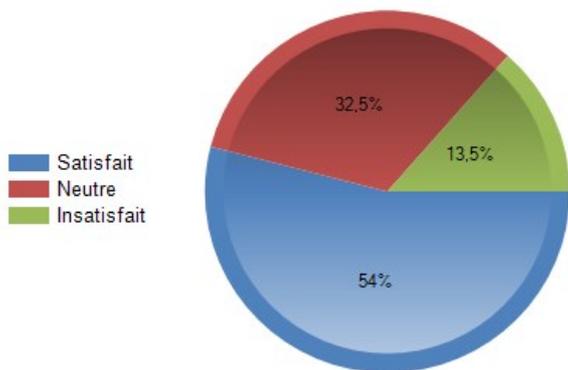
Non-réponse(s) : 0  
Modalité la plus citée : Satisfait



### 35. La facilité pour obtenir un renseignement sur les démarches en ligne :

	Effectifs	% Obs.
Satisfait	68	54%
Neutre	41	32,5%
Insatisfait	17	13,5%
<b>Total</b>	<b>126</b>	<b>100%</b>

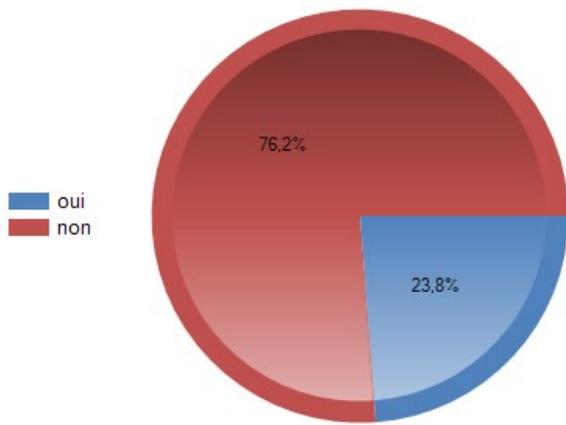
Réponses effectives : 126      Non-réponse(s) : 0  
 Taux de réponse : 100%      Modalité la plus citée : Satisfait



### 36. Avez vous connaissance de l'existence du Point d'accès numérique (PAN) du service de l'immigration ?

	Effectifs	% Obs.
oui	41	23,8%
non	131	76,2%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 172      Non-réponse(s) : 0  
 Taux de réponse : 100%      Modalité la plus citée : non

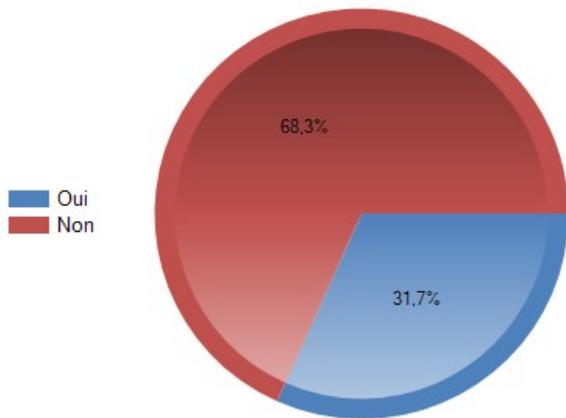


### 37. Avez-vous déjà réalisé une démarche auprès du PAN ?

	Effectifs	% Obs.
Oui	13	31,7%
Non	28	68,3%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 41  
Taux de réponse : 100%

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

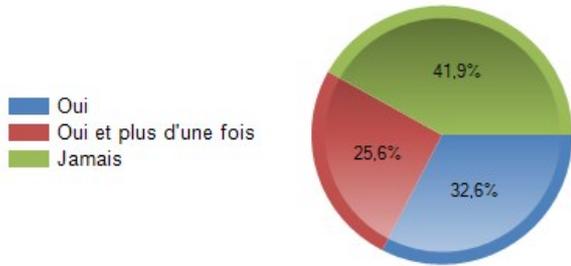


### 38. Avez-vous déjà écrit aux services de la préfecture ?

	Effectifs	% Obs.
Oui	56	32,6%
Oui et plus d'une fois	44	25,6%
Jamais	72	41,9%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 172  
Taux de réponse : 100%

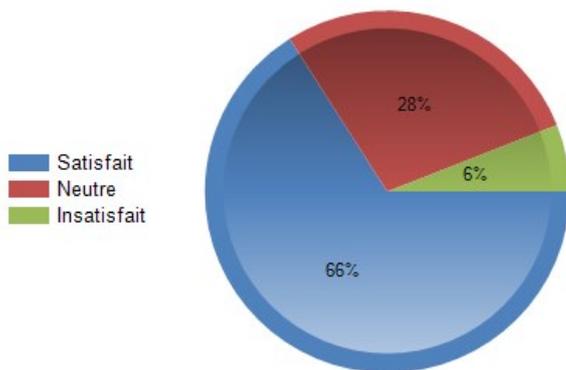
Non-réponse(s) : 0  
Modalité la plus citée : Jamais



### 39. La facilité à trouver les coordonnées de votre contact :

	Effectifs	% Obs.
Satisfait	66	66%
Neutre	28	28%
Insatisfait	6	6%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

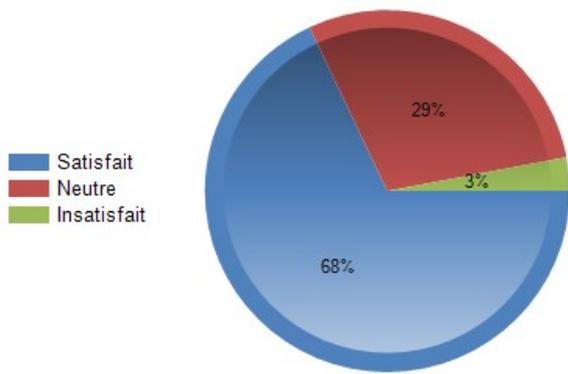
Réponses effectives : 100      Non-réponse(s) : 0  
Taux de réponse : 100%      Modalité la plus citée : Satisfait



### 40. La clarté du langage utilisé dans la réponse de nos services (termes simples et compréhensibles) :

	Effectifs	% Obs.
Satisfait	68	68%
Neutre	29	29%
Insatisfait	3	3%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

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

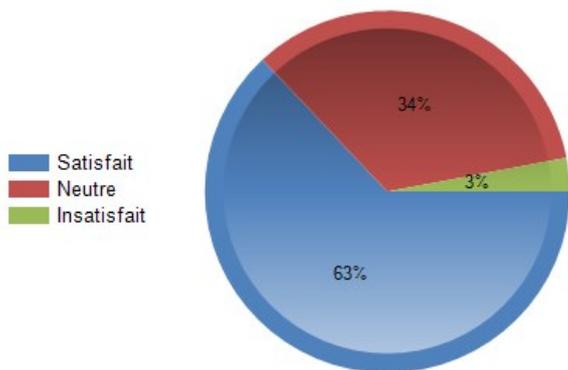


#### 41. L'identification de votre contact :

	Effectifs	% Obs.
Satisfait	63	63%
Neutre	34	34%
Insatisfait	3	3%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 100  
Taux de réponse : 100%

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

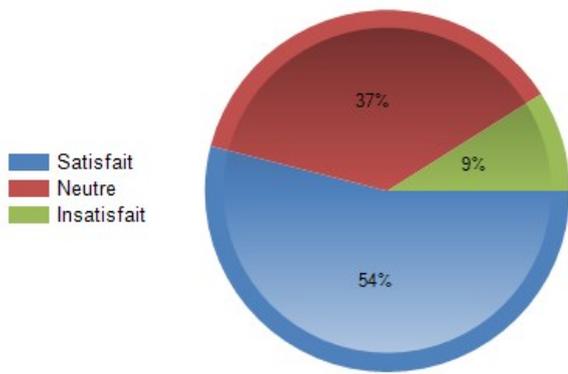


#### 42. Le délai de réponse à votre demande de renseignement :

	Effectifs	% Obs.
Satisfait	54	54%
Neutre	37	37%
Insatisfait	9	9%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 100  
Taux de réponse : 100%

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

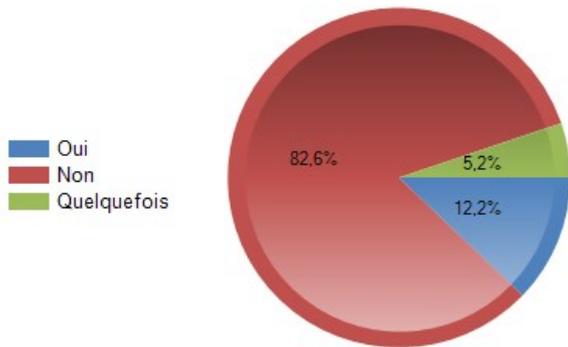


#### 43. Avez-vous déjà fait une suggestion et/ou réclamation ?

	Effectifs	% Obs.
Oui	21	12,2%
Non	142	82,6%
Quelquefois	9	5,2%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 172  
Taux de réponse : 100%

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

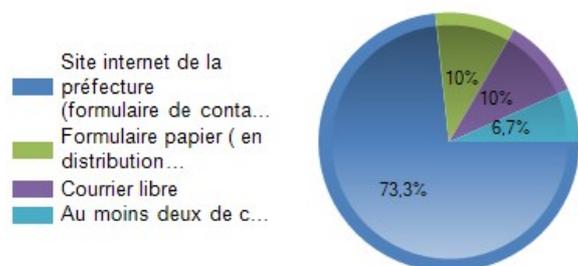


#### 44. Sur quel support ?

	Effectifs	% Obs.
Site internet de la préfecture (formulaire de contact) ou courriel (prefecture@calvados.gouv.fr)	22	73,3%
Réseaux sociaux	0	0%
Formulaire papier ( en distribution aux pré-accueils)	3	10%
Courrier libre	3	10%
Au moins deux de ceux-là	2	6,7%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 30  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Modalités les plus citées : Site internet de la préfecture (formulaire de contact) ou courriel (prefecture@calvados.gouv.fr); Formulaire papier ( en distribution aux pré-accueils); Courrier libre

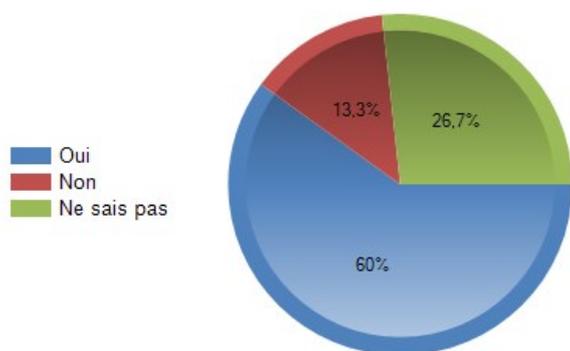


#### 45. La réponse a-t-elle été transmise dans les délais ( 5 jours site internet/courriel et 10 jours pour les autres) ?

	Effectifs	% Obs.
Oui	18	60%
Non	4	13,3%
Ne sais pas	8	26,7%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 30  
Taux de réponse : 100%

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

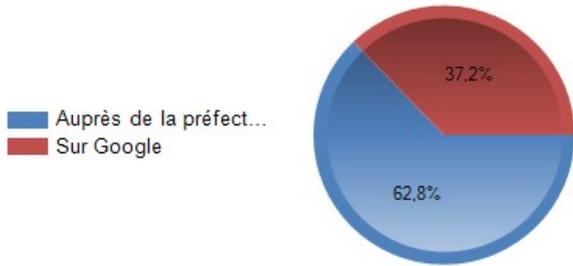


#### 46. Si vous souhaitiez faire part de votre avis sur la qualité de l'accueil de la préfecture, préféreriez vous finalement déposer votre avis?

	Effectifs	% Obs.
Auprès de la préfecture	108	62,8%
Sur Google	64	37,2%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 172  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Modalité la plus citée : Auprès de la préfecture

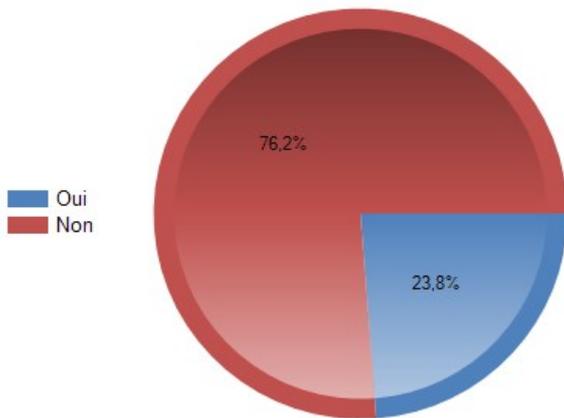


#### 47. Avez-vous connaissance de la démarche qualité mise en place en préfecture ?

	Effectifs	% Obs.
Oui	41	23,8%
Non	131	76,2%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 172  
Taux de réponse : 100%

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

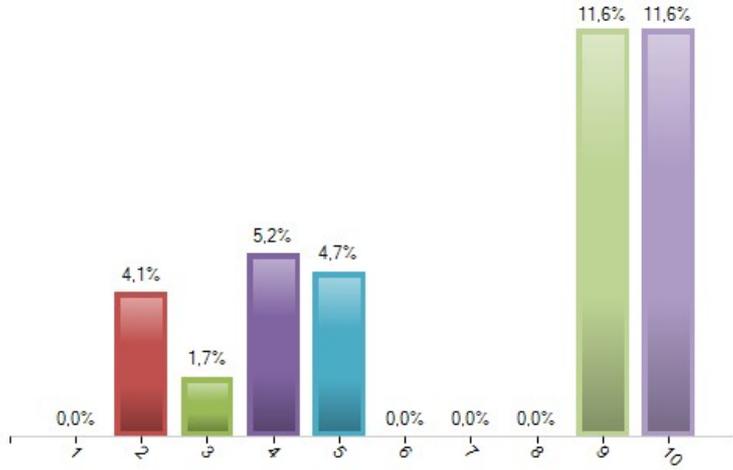


#### 50. Date de saisie

	Effectifs	% Obs.
1	0	0%
2	7	4,1%
3	3	1,7%
4	9	5,2%
5	8	4,7%
6	0	0%
7	0	0%
8	0	0%
9	20	11,6%
10	20	11,6%
...	105	61%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 172  
Taux de réponse : 100%

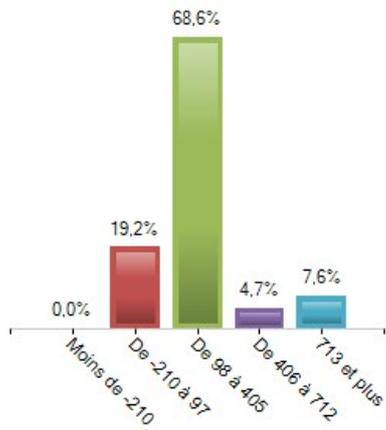
Non-réponse(s) : 0  
Date la plus citée : 18 ; Période : du 17/04/2023 12:11:28 au 17/05/2023 11:45:37 ; Regroupement : Jour du mois



### 53. Temps de saisie

	Effectifs	% Obs.
Moins de -210	0	0%
De -210 à 97	33	19,2%
De 98 à 405	118	68,6%
De 406 à 712	8	4,7%
713 et plus	13	7,6%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 172 Non-réponse(s) : 0  
 Taux de réponse : 100% Moyenne : 251.03 ; Médiane : 133,17 ; Ecart-type : 307.98 ; Min - Max : 58,97 - 1691,9 ; Somme : 43177.51

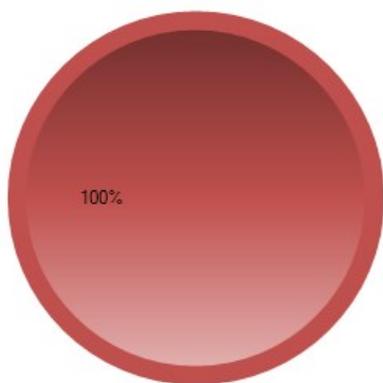


### 55. Progression

	Effectifs	% Obs.
En cours	0	0%
Terminé	172	100%
QuotaFull	0	0%
ScreenOut	0	0%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 172 Non-réponse(s) : 0  
 Taux de réponse : 100% Modalité la plus citée : Terminé

Terminé



## 56. Origine

	Nb Occurrences	% Obs.
Direct	172	100%

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

Réponses effectives : 172      Non-réponse(s) : 0  
Taux de réponse : 100%      Nombre total d'éléments : 172 ; Nombre d'éléments différents : 1 ; Élément le plus cité : Direct



## 57. Appareil utilisé pour la saisie

	Effectifs	% Obs.
PC	172	100%
Tablette	0	0%
Smartphone	0	0%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 172      Non-réponse(s) : 0  
Taux de réponse : 100%      Modalité la plus citée : PC

PC

