



Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DU FINISTÈRE



## ENQUÊTE DE SATISFACTION DE L'ACCUEIL PHYSIQUE réalisée du 16 au 31 janvier 2014 (686 réponses)

### Les horaires d'ouverture

#### 360 USAGERS SE RENSEIGNENT SUR LES HORAIRES AVANT DE VENIR EN PRÉFECTURE

- 33 % CONSULTENT L'AFFICHAGE À L'EXTÉRIEUR DE LA PRÉFECTURE
- 41 % CONSULTENT LE SITE INTERNET
- 2 % ONT TÉLÉPHONÉ



CONSULTEZ NOTRE SITE [www.finistere.gouv.fr](http://www.finistere.gouv.fr) POUR TOUTES VOS DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

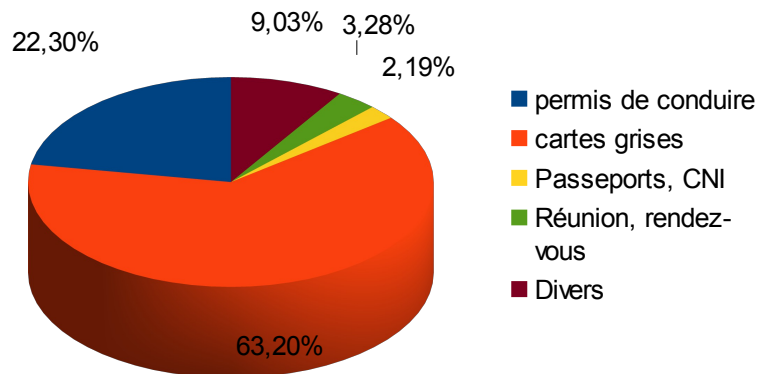
1,8 % USAGERS ONT TROUVÉ CES INFORMATIONS « TRÈS DIFFICILEMENT », 5,6 % « ASSEZ DIFFICILEMENT », 26,7 % « PLUTÔT FACILEMENT », 65,9 % « TRÈS FACILEMENT »

#### 53,62 % DES USAGERS RÉPONDENT QUE LES HORAIRES D'OUVERTURE SONT ADAPTÉS À LEUR BESOIN (8h30 – 11h30 / 13h15 – 16 h 00)

314 PERSONNES RÉPONDENT « NON » À CETTE QUESTION ET PARMIS CEUX-CI, 60 FONT DES SUGGESTIONS :

- 36 PERSONNES PROPOSENT DES AMPLITUDES D'HORAIRES MIEUX ADAPTÉES
- 9 PERSONNES SUGGÈRENT QUE LA PRÉFECTURE SOIT FERMÉE PLUS TARD LE SOIR
- 9 PERSONNES SUGGÈRENT QUE LA PRÉFECTURE SOIT OUVERTE LE SAMEDI
- 6 PERSONNES PROPOSENT QUE LA PRÉFECTURE SOIT OUVERTE EN CONTINUE LE MIDI

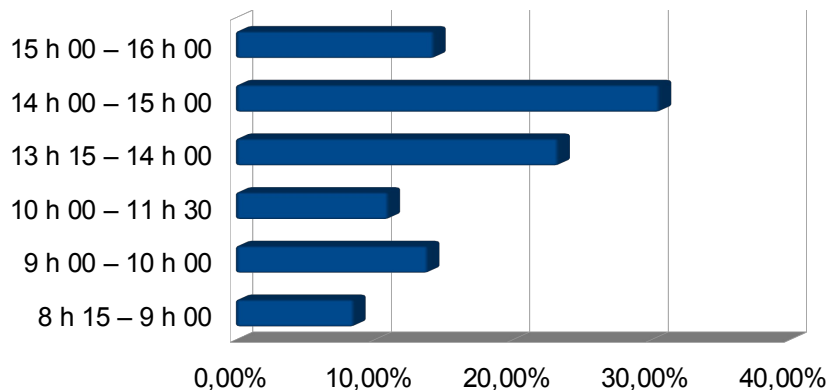
### Les motifs de votre déplacement

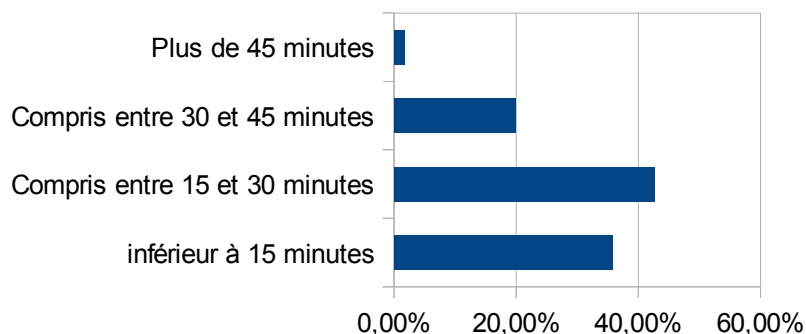


### Les créneaux horaires de fréquentation de la préfecture :



PRIVILÉGIEZ LES  
HEURES « CREUSES » POUR  
VOTRE FUTUR DÉPLACEMENT  
EN PRÉFECTURE





**21 % DES USAGERS ATTENDENT PLUS DE 30 MINUTES AUX GUICHETS DE LA PRÉFECTURE**

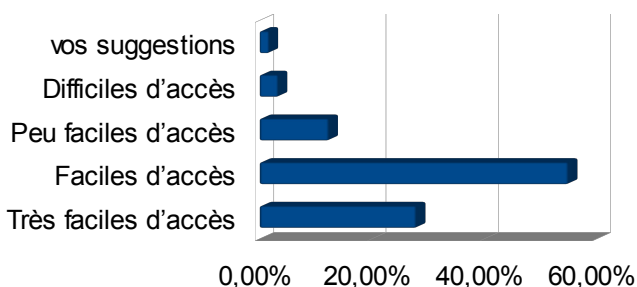
## Les conditions d'accueil

**AVEZ-VOUS ÉTÉ BIEN REÇU(E) ET BIEN INFORMÉ(E) : 595 RÉPONSES**

**95,80 %** DE RÉPONSES POSITIVES.

**AVEZ-VOUS UTILISÉ LES AMÉNAGEMENTS D'ACCÈS DE LA PRÉFECTURE PRÉVUS POUR LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE : 29 RÉPONSES POSITIVES**

**CES AMÉNAGEMENTS VOUS SEMBLANT :**



**UN AGENT DE LA PRÉFECTURE VOUS A-T-IL PROPOSÉ SON AIDE POUR CONSTITUER VOTRE DOSSIER : 597 RÉP.**  
**OUI : 27 % NON : 73 %**

**LES ESPACES D'ACCUEIL ET D'ATTENTE : 660 RÉPONSES, 89 % LES JUGENT ASSEZ OU TRÈS CONFORTABLES**  
 660 PERSONNES RENSEIGNENT CETTE QUESTION ET 10 COCHENT « PAS DU TOUT CONFORTABLES », 62 « PEU CONFORTABLES », 414 « ASSEZ CONFORTABLES » ET 174 « TRÈS CONFORTABLES »

**SUR LES 686 QUESTIONNAIRES RECUEILLIS, 139 SUGGESTIONS (20 %) ONT ÉTÉ FORMULÉES**

- 12 SUGGESTIONS CONCERNENT LE SERVICE DES CARTES GRISES (GUICHETS SUPPLÉMENTAIRES POUR RÉDUIRE LE TEMPS D'ATTENTE),
- 62 PERSONNES DEMANDENT UNE PLUS GRANDE AMPLITUDE D'HORAIRE
- 5 USAGERS SOULÈVENT LES PROBLÈMES DE STATIONNEMENT
- CONFORT DES ESPACES : 10 PERSONNES DEMANDENT UN DISTRIBUTEUR DE BOISSONS, 9 PERSONNES DEMANDENT DU MATÉRIEL ET DU MOBILIER SUPPLÉMENTAIRE ET MIEUX ADAPTÉ, 1 PERSONNE DEMANDE DES REVUES EN SALLE D'ATTENTE, 4 PERSONNES DEMANDENT UNE MUSIQUE D'AMBIANCE
- 12 PERSONNES SUGGÈRENT D'EMBAUCHER PLUS D'AGENTS POUR RÉDUIRE L'ATTENTE

CERTAINES DE CES SUGGESTIONS FONT PARTIE DES AMÉLIORATIONS ENVISAGÉES POUR SATISFAIRE AU MIEUX LES USAGERS DE LA PRÉFECTURE.

\*



**VOS SUGGESTIONS SONT TOUJOURS BIEN BIENVENUES, DES URNES SONT À VOTRE DISPOSITION POUR Y GLISSER VOS IDÉES OU RÉCLAMATIONS ET UN CAHIER DES RÉCLAMATIONS EST ÉGALEMENT DISPONIBLE AUPRÈS DES HÔTESSES D'ACCUEIL**