

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'utilisateur. Nous avons mené une enquête de satisfaction auprès de vous du 1er décembre 2021 au 1er février 2022. La sous-préfecture de Cherbourg s'applique 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 2021/2022							
Le détail de vos réponses	OUI	NON	Très Satisfait	Satisfait	Peu Satisfait	Pas du tout Satisfait	Taux de retour
1. Votre demande portait sur quel domaine ?							105,4%
1.1 Certificat d'immatriculation	35,1%						
1.2 Permis de conduire	64,9%						
1.3 Pré-demande de carte nationale d'identité	5,4%						
1.4 Pré-demande de passeport							
2. Avant de venir, saviez-vous que votre démarche s'effectuait uniquement sur internet ?	48,6%	51,4%					100,0%
3. Pour quelle raison êtes-vous venu au point d'accueil numérique ?							110,7%
3.a Je n'ai pas le matériel informatique nécessaire à l'accomplissement de mes démarches	24,3%						
3.b Je n'ai pas réussi à me connecter	16,2%						
3.c Ma démarche n'a pas abouti	24,3%						
3.d C'est plus rassurant de la faire à la sous-préfecture	45,9%						
4. Comment jugez-vous la qualité de l'accompagnement reçu pour la réalisation de vos démarches ?							100,0%
4.1 Très satisfaisant			91,9%				
4.2 Satisfaisant				8,1%			
4.3 Peu satisfaisant							
4.4 Pas du tout satisfaisant							
5. Êtes-vous satisfait des conditions d'accueil au point numérique ?							100,0%
5.1 Très satisfait			91,9%				
5.2 Satisfait				8,1%			
5.3 Peu satisfait							
6. Êtes-vous satisfait des conditions de confidentialité au point numérique ?							100,0%
OUI	94,6%						
NON		5,4%					
7. A quelle tranche d'âge appartenez-vous ?							99,9%
7.1 15-30 ans	2,7%						
7.2 31-45 ans	13,5%						
7.3 46-60 ans	37,8%						
7.4 61-75 ans	40,5%						
7.5 Plus de 75 ans	5,4%						
8. Vous êtes :							100,0%
8.1 Un particulier	94,6%						
8.2. Un professionnel	2,7%						
8.3. Le représentant d'une association							
8.4. Un élu							
8.5. Autre	2,7%						
9. Vous habitez :							100,0%
9.1. La communauté d'agglomération de Cherbourg	64,9%						
9.2. Une commune du département de la Manche	35,1%						
11. Pour quelle raison êtes-vous venu au point d'accueil numérique ?							105,4%
11.1 Pour réaliser une télé-procédure	75,7%						
11.2 Pour obtenir des informations sur mes démarches	29,7%						

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 sous-préfecture.

Le Secrétaire général