

La satisfaction des usagers pour les services de l'État est une préoccupation permanente et votre avis est important. En consacrant quelques minutes pour compléter ce questionnaire, sur le fonctionnement des services de l'État, vous nous aiderez à orienter nos actions d'amélioration au plus près de vos attentes.

COMMENT RÉPONDRE À CE QUESTIONNAIRE ?

Pour chaque question, **cochez et/ou entourez vos réponses**.
 Si vous ne vous sentez pas concerné-e par une question, n'y répondez pas.

1 - Les services de l'État en Guyane (SEG)

Comment appréciez-vous :	Très satisfaisant-e	Satisfaisant-e	Peu satisfaisant-e	Pas du tout satisfaisant-e
Les jours et horaires d'ouverture	5,60 %	55,60 %	38,90 %	
Les locaux (confort, propreté)	11,10 %	61,10 %	16,70 %	11,10 %
La signalétique des espaces d'accueil	11,10 %	61,10 %	22,20 %	5,60 %

Notre capacité à vous accueillir :

Comment appréciez-vous :	Très satisfaisant-e	Satisfaisant-e	Peu satisfaisant-e	Pas du tout satisfaisant-e
Notre capacité à vous orienter vers le bon service / interlocuteur	33,30 %	22,20 %	27,80 %	5,60 %
La confidentialité dans l'espace d'accueil	16,70 %	55,60 %	22,20 %	5,60 %
Le délai d'attente pour parvenir aux guichets	5,60 %	27,80 %	5,60 %	55,60 %
La courtoisie, l'amabilité de l'agent qui vous a reçu, l'écoute, les conseils personnalisés, la disponibilité pour vous aider à récupérer les documents nécessaires	22,20 %	27,80 %	16,70 %	22,20 %
L'utilisation d'un langage compréhensible par l'agent qui vous a reçu	11,10 %	55,60 %	11,10 %	16,70 %
Si vous êtes une personne en situation de handicap, la qualité de votre accueil est :	5,60 %	16,70 %	5,60 %	27,80 %
Globalement l'accueil physique est :	5,60 %	33,30 %	22,20 %	11,10 %

2 - Le point d'accueil numérique en préfecture (PAN)

Êtes-vous satisfait de l'accompagnement qui vous est proposé :	Très satisfaisant-e	Satisfaisant-e	Peu satisfaisant-e	Pas du tout satisfaisant-e
Confidentialité, courtoisie, amabilité de l'agent	5,60 %	33,30 %	22,20 %	11,10 %
Qualité des réponses obtenues	11,10 %	33,30 %	27,80 %	5,60 %
Globalement l'accueil au PAN est :	11,10 %	22,20 %	27,80 %	11,10 %

3 - Notre capacité à vous renseigner par notre site internet

Comment appréciez-vous :	Très satisfaisant-e	Satisfaisant-e	Peu satisfaisant-e	Pas du tout satisfaisant-e
La facilité d'accès aux informations	16,70 %	22,20 %	22,20 %	33,30 %
La nature des informations données	16,70 %	27,80 %	22,20 %	27,80 %

Avant de vous déplacer, avez-vous consulté notre site internet :	Oui 66,7 %	Non 22,20 %
--	----------------------	----------------

4 - Notre capacité à communiquer sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter)

Comment appréciez-vous :	Très satisfaisant-e	Satisfaisant-e	Peu satisfaisant-e	Pas du tout satisfaisant-e
La nature des informations données	11,10 %	33,30 %	27,80 %	16,70 %

Faites vous confiance aux informations publiées sur les réseaux sociaux	Oui 50 %	Non 44,4 %
---	-------------	---------------

5 - Notre capacité à vous renseigner par téléphone :

Comment appréciez-vous :	Très satisfaisant-e	Satisfaisant-e	Peu satisfaisant-e	Pas du tout satisfaisant-e
La courtoisie, l'amabilité de l'agent qui vous a répondu	5,60 %	38,90 %	33,30 %	5,60 %
L'écoute, les conseils personnalisés, la disponibilité de l'agent qui vous a répondu	11,10 %	33,30 %	27,80 %	11,10 %
Notre capacité à transférer votre appel vers le service concerné	11,10 %	22,20 %	22,20 %	16,70 %
L'utilisation d'un langage compréhensible	16,70 %	27,80 %	27,80 %	
Globalement l'accueil téléphonique est :	5,60 %	33,30 %	27,80 %	16,70 %

Avant de vous déplacer, avez-vous consulté nos services par téléphone ?	Oui 66,7 %	Non 22,20 %
---	---------------	----------------

6 - Notre capacité à vous renseigner par courrier/courriel :

Comment appréciez-vous :	Très satisfaisant-e	Satisfaisant-e	Peu satisfaisant-e	Pas du tout satisfaisant-e
La qualité des réponses apportées	27,80 %	16,70 %	27,80 %	5,60 %
L'utilisation d'un langage compréhensible dans nos courriers/courriels	27,80 %	27,80 %	16,70 %	5,60 %
Le délai de réponse	16,70 %	11,10 %	27,80 %	22,20 %

Avant de vous déplacer, avez-vous consulté nos services par courrier/courriel ?	Oui 50 %	Non 38,9 %
---	-------------	---------------

7 - Pour mieux vous connaître :

Vous êtes :	Particulier 44,4 %	Professionnel 33,30 %	représentant d'une association 5,60 %		élu / représentant d'une collectivité	autre
Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous venu-e ?	démarche dématérialisées pour le PAN, titre de séjour, carte nationale d'identité, permis 27,8 %	démarche dématérialisées pour le PAN, titre de séjour, carte nationale d'identité, permis 5,60 %	permis de conduire / carte grise	carte nationale d'identité / passeport	Pour la DGA ? DGCAT ? DGSRC ? DGCOPOP ? DGTM ? SGSE ? préciser la raison :	
Fréquence de visite	plusieurs fois par an 38,9 %		une fois par an 11,10 %		rarement 11,10 %	

Vos remarques et suggestions concernant la qualité des prestations délivrées par les services de l'État en Guyane (SEG) :

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire. Vous pouvez soit le déposer dans l'urne située à proximité des guichets, soit le donner à l'un des guichetiers/guichetières qui vous a ou va vous recevoir