

## Qual-e-pref - Suivi des suggestions / réclamations

**SYNTHESE ANNUELLE 2019**

Nombre de suggestions et /ou réclamations :

**46**

ORIGINE		
96%	<b>Fiches</b>	<b>44</b>
4%	Courriels	2
	Courriers	0
	Facebook	0
	Téléphone	0

RÉPARTITION				
		Mécontentement	Satisfaction	Suggestion
17%	Anonymes	5	2	1
83%	Identifiées	22	16	0
<b>TOTAL</b>		<b>27</b>	<b>18</b>	<b>1</b>
		soit en %		
		<b>59%</b>	<b>39%</b>	<b>2%</b>

MOTIFS				
		Mécontentement	Satisfaction	Suggestion
Général	Difficultés d'accès à la préfecture	1		
Poste de garde	Entrée refusée après 11h00	2		
	File d'attente trop longue avant ouverture des portes	1		
	Attente à l'extérieur de l'heure du RDV	1		
	Explications ou listes de pièces mal comprises ou mal acceptées par l'utilisateur	6		
Nationalité	Amabilité	6	5	
	Horaires	1		
	Difficulté de prendre RDV sur internet	3		
	Temps d'attente guichet sans RDV	3		Mettre en place un guichet remise de titre
	Amabilité et efficacité		17	
Accueil général et PAN	Trop d'attente au PAN	2		
	PAN : usager de sous-préfecture envoyé en préfecture	1		
	Commissions médicales	1		
ANTS	Accès PMR dangereux	1		
	Site trop compliqué	1		
<b>TOTAL (certaines fiches ont plusieurs motifs)</b>		<b>29</b>	<b>22</b>	<b>1</b>

**Évolution des réclamations et suggestions de 2015 à 2019**

