

31/01/20

Démarche qualité – CP

**ENQUETE DE SATISFACTION DU PUBLIC – Du mardi 17 décembre 2019 au vendredi 17 janvier 2019 inclus**

**Site de la préfecture**

25 questions

59 bulletins déposés

**Taux de satisfaction global des usagers : POSITIF**

*compte tenu du % de non-réponses.*

**ACCUEIL PHYSIQUE : taux de satisfaction : 80,17 %**

**Grande satisfaction :**

- agents d'accueil (78%), confidentialité (89,83%), accès aux locaux (92,37%) et propreté (94,91%), affichage (94,92%), services mis à disposition (83,05%)  
Accueil point numérique (57,63%) : 34 témoignages de satisfaction – 1 d'insatisfaction **mais** 24 non-réponses (40,68%).

**Points de vigilance :**

- horaires d'ouverture au public (satisfaction : 67,80%), temps d'attente à l'extérieur (sans abri) et à l'intérieur (satisfaction : 30,50%).

Les observations émanent essentiellement du public étranger.

Utilité d'un gestionnaire de files d'attente (respect ordre d'arrivée) : 83,05 % - Inutilité : 10,17 % - Non-réponses : 6,78 %.

**ACCUEIL TELEPHONIQUE : taux de satisfaction : 69,50 %**

Insatisfaction : 6,78 % (pas clair – réponses non adaptées) - Non-réponses : 23,72 %.

**SITE INTERNET – Réseaux sociaux : taux de satisfaction : 64,41 %**

Insatisfaction : 1,69 % (renouvellement titres de séjour britanniques pas assez clair) - Non-réponses : 33,90 %.

**DELAIS DE REPONSE AUX COURRIERS / COURRIELS pour les réclamations et les demandes d'informations générales :**

Parmi les réponses (26,69%) : délais de 5 j. pour les courriels et de 10 j. pour les courriers majoritairement dépassés.

Non-réponses : 73,31 %.

**PROFIL**

**Hommes :** 42,37 %

**Femmes :** 44,07 %

*Non-réponses :* 13,56 %.

**En majorité des particuliers :** 22,03 %

*Non-réponses :* **71,19 %.**

**De Mt-de-Marsan :** 42,37 %

**En-dehors :** 33,90 %

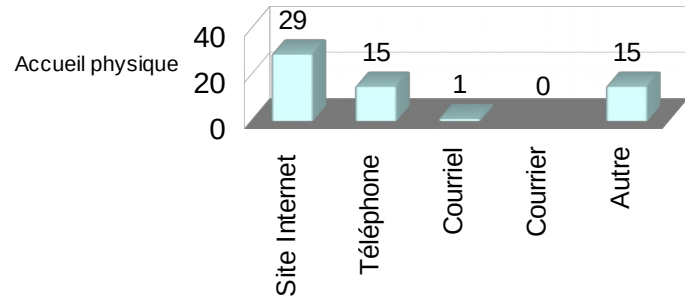
*Non-réponses :* 23,73 %.

**Tranches d'âge : de 16 30 ans :** 35,60 % - **de 30 à 50 ans :** 38,98 % - **de 50 à 60 ans :** 15,25 % - **Au-delà de 60 ans :** 6,78 %

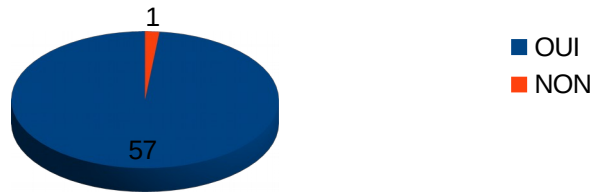
*Non-réponses :* 3,39 %.

## Bilan PREF40

1- Avez-vous cherché à vous renseigner avant de venir ?

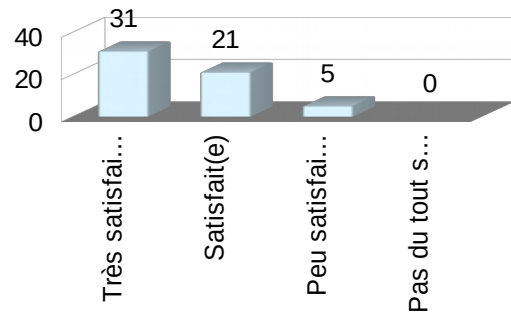


2- Avez-vous pu trouver facilement le bâtiment de la préfecture ?



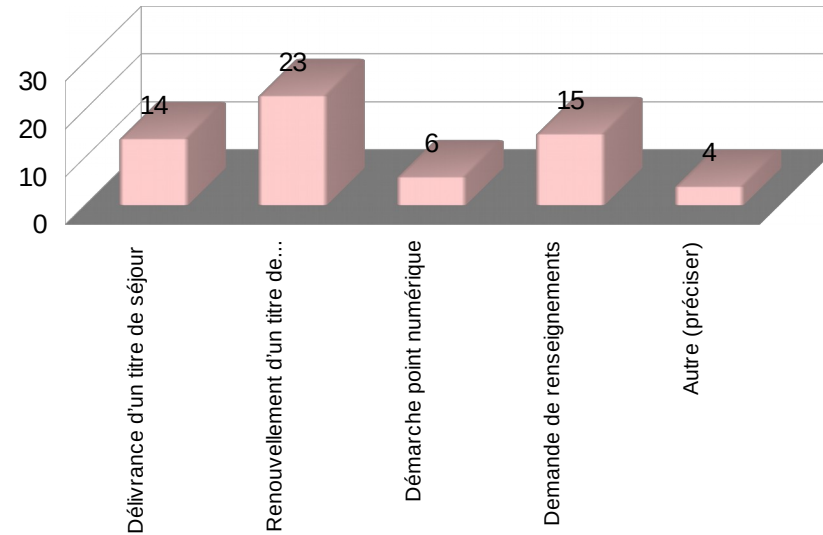
Sans réponse : 1 (1,695 %)

3- Avez-vous pu aisément accéder à l'accueil général ?



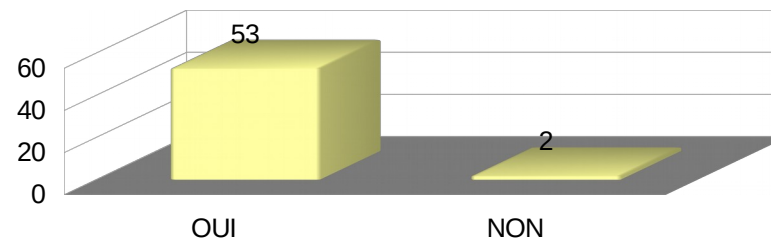
Sans réponse : 2 (3,4 %)

4- Motif de la visite



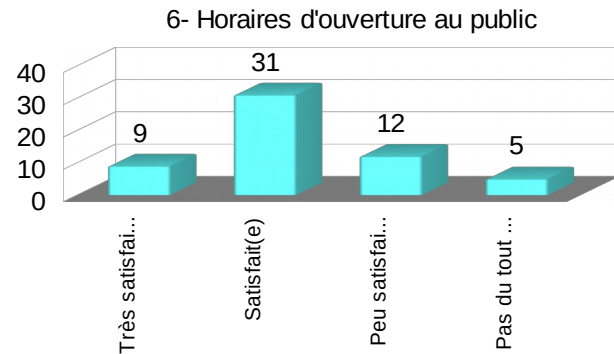
Visites : titres étrangers en majorité, cartes grises et permis de conduire.

5- Les conditions de confidentialité vous paraissent-elles remplies ?

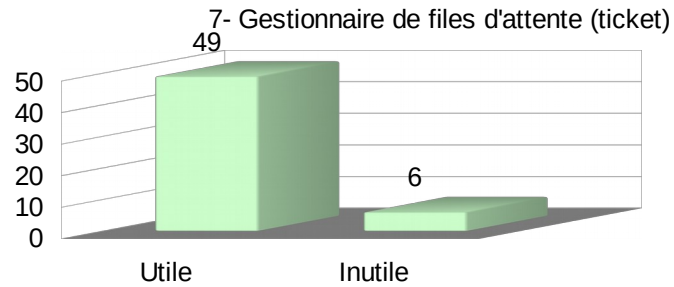


Sans réponse : 4 (6,78 %)

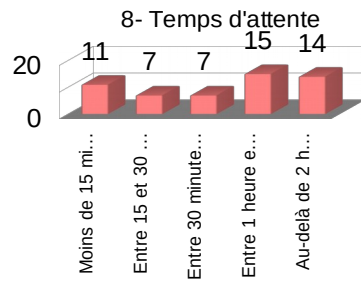
Bilan PREF40



Sans réponse : 2 (3,4%)

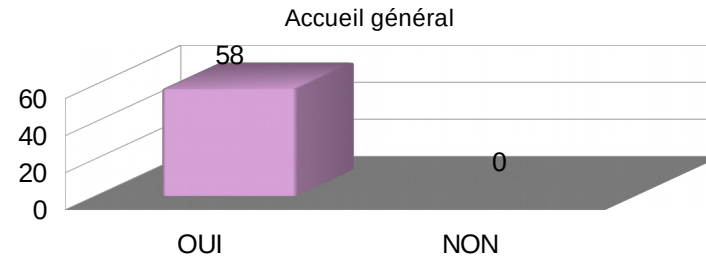


Sans réponse : 4 (6,78 %)



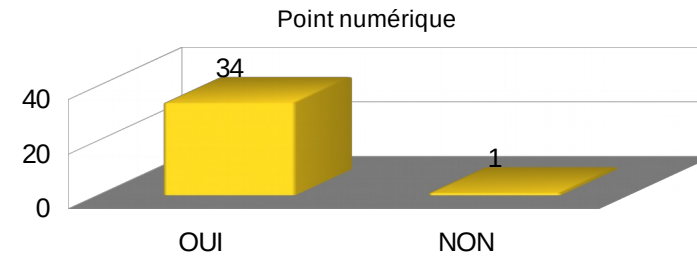
Sans réponse : 5 (8,47%)

9- Accueil courtois, aimable en des termes clairs et compréhensibles



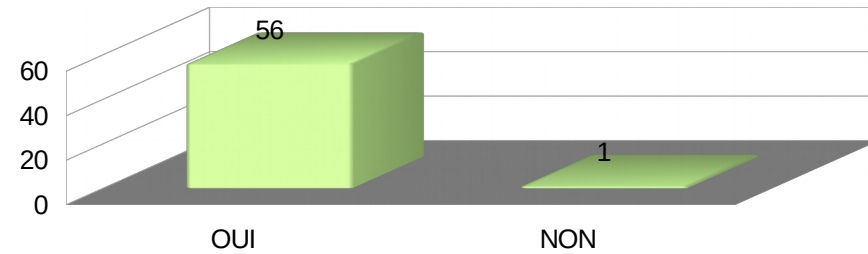
Sans réponse : 1 (1,695 %)

9- Accueil courtois, aimable, en des termes clairs et compréhensibles



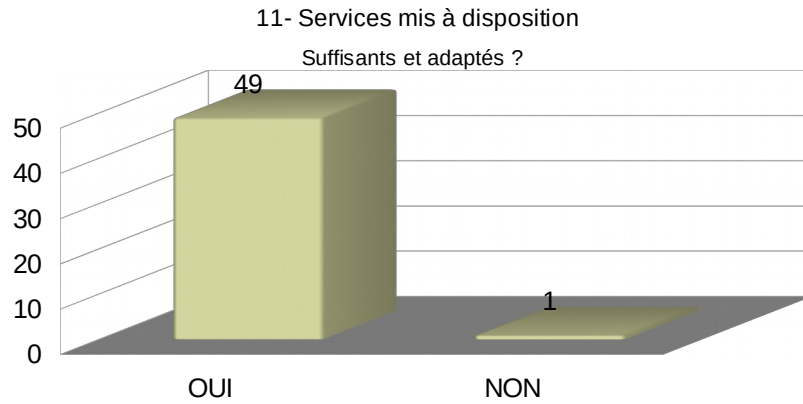
Sans réponse : 24 (40,68 %)

10- Affichage et signalétique extérieurs et intérieurs : suffisants et adaptés ?

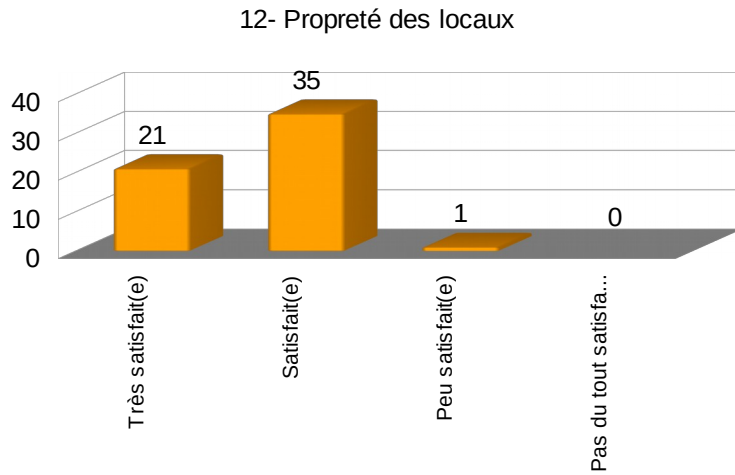
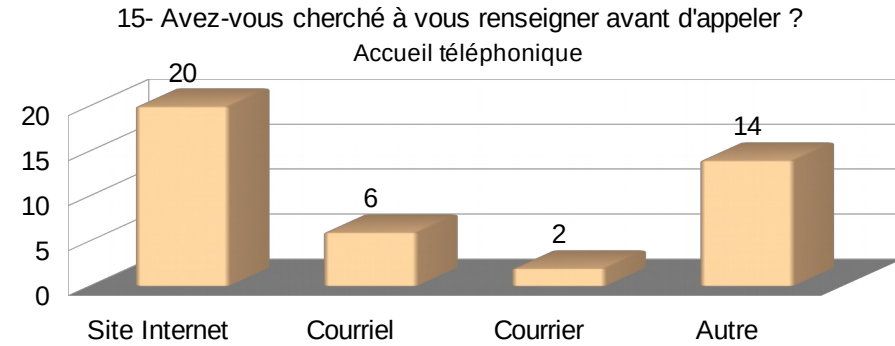


Sans réponse : 2 (3,4 %)

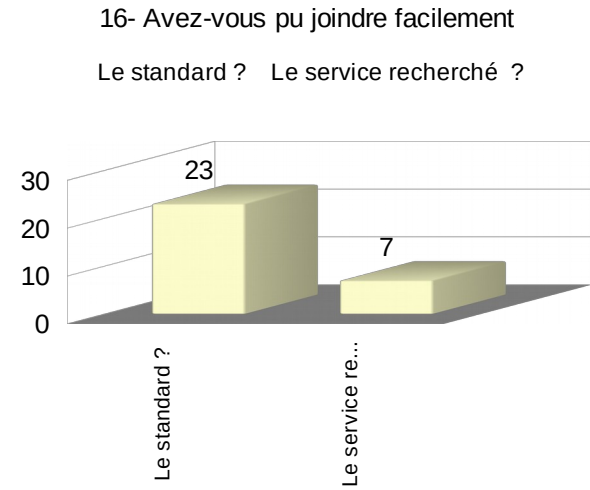
Bilan PREF40



Sans réponse : 9 (15,25 %)



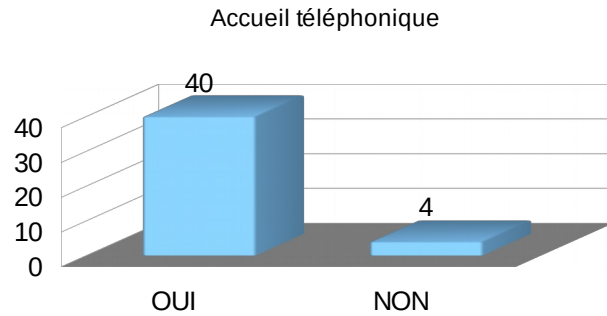
Sans réponse : 2 (3,4 %)



Sans réponse : 29 (49,15 %)

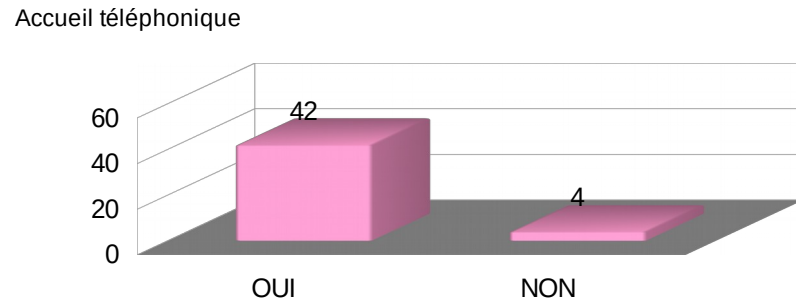
Bilan PREF40

17- L'accueil était-il courtois et aimable ?



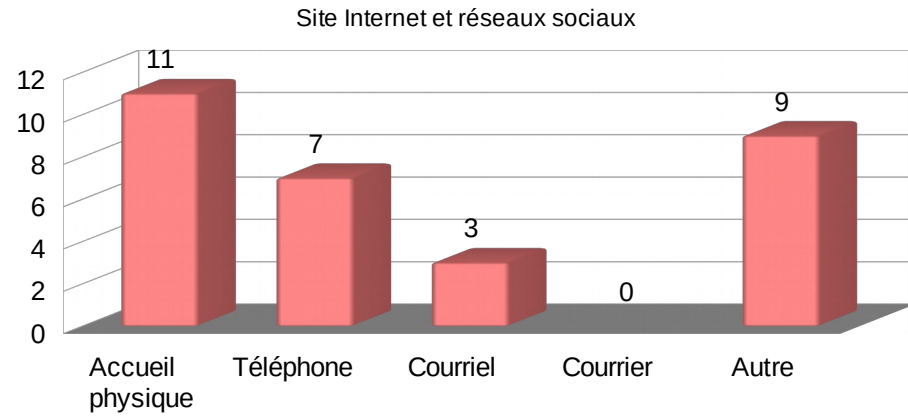
Sans réponse : 15 (25,42 %)

18- Estimez-vous avoir été bien informé(e) et/ou orienté(e) ?

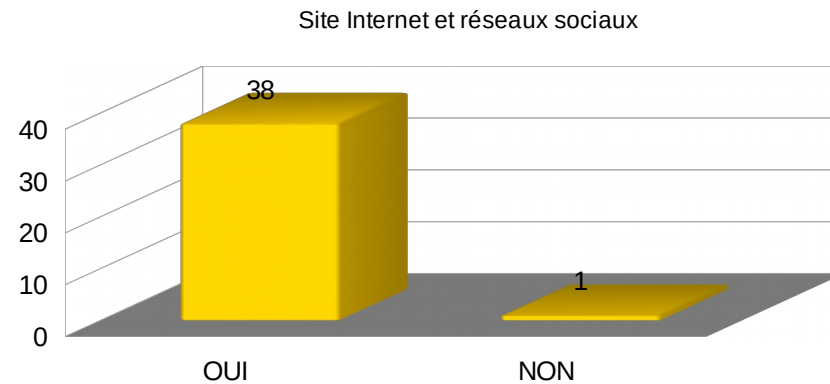


Sans réponse : 13 (22,03 %)

20- Avez-vous cherché à vous renseigner avant de consulter le site ?

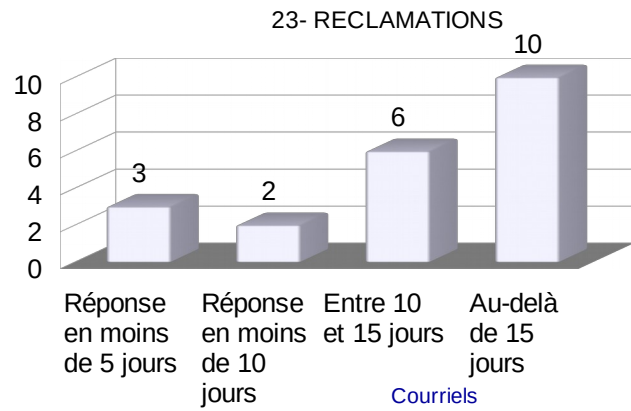


21- Les informations sont-elles aisément accessibles et claires ?

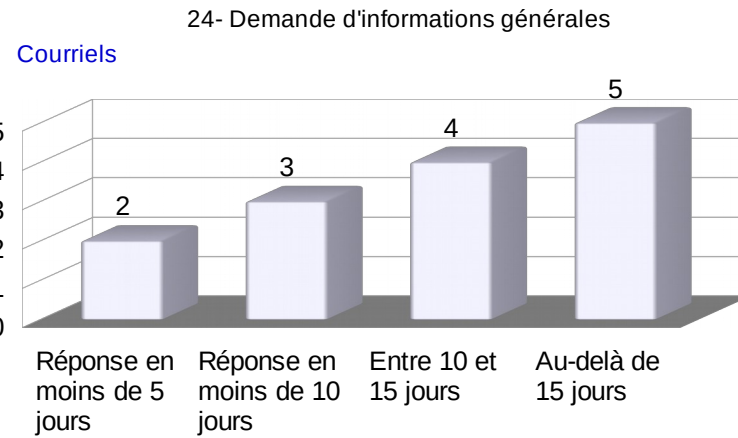


Sans réponse : 20 (33,90 %)

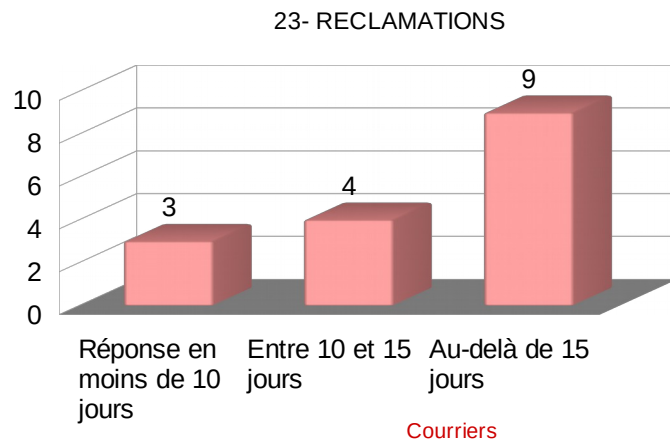
Bilan PREF40



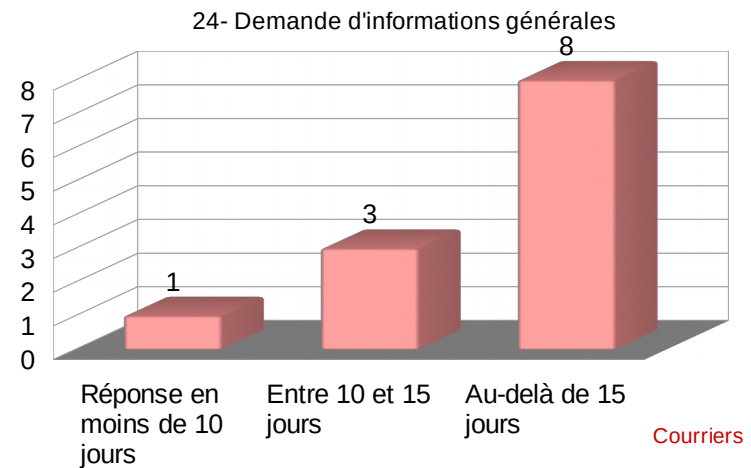
Sans réponse : 38 (64,41%) - en jours ouvrés



Sans réponse : 45 (76,27%) - en jours ouvrés



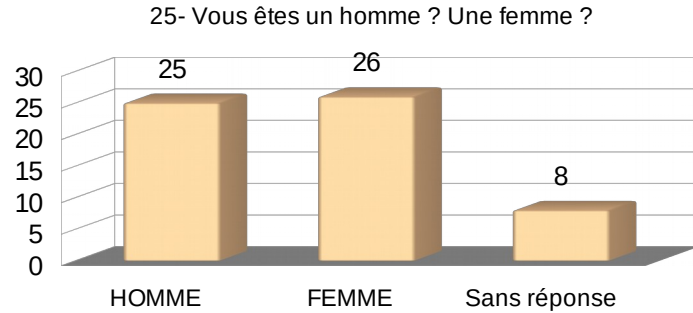
Sans réponse : 43 (72,88 %) - en jours ouvrés



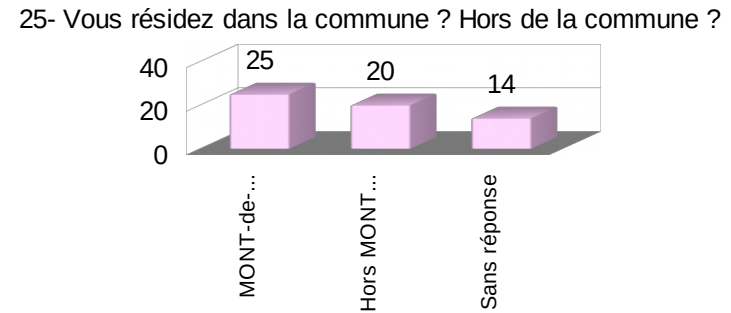
Sans réponse : 47 (79,66 %) - en jours ouvrés

Bilan PREF40

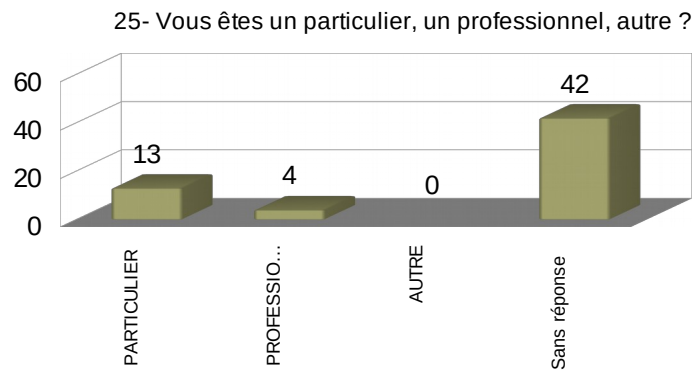
HOMME	25	
FEMME	26	
Sans réponse	8	13,56 %



MONT-de-MARSAN	25	
Hors MONT-de-MARSAN	20	
Sans réponse	14	23,73 %



PARTICULIER	13	
PROFESSIONNEL	4	
AUTRE	0	
Sans réponse	42	71,19 %



De 16 à 20 ans	1	
Entre 20 et 30 ans	20	
Entre 30 et 40 ans	11	
Entre 40 et 50 ans	12	
Entre 50 et 60 ans	9	
Au-delà de 60 ans	4	
Sans réponse	2	3,39 %

