

Résultats enquête de satisfaction MARS 2021

15/04/21
CP

117 bulletins
déposés dont
4 non remplis

ENQUETE DE SATISFACTION DU PUBLIC – Du mercredi 10 au mercredi 31 mars 2021 inclus

RESULTATS

SITE DE LA PREFECTURE DES LANDES

Taux de réponses
aux trois évaluations
chiffrées

63,82 % - 224 / 117*3 (351)

EVALUATION CHIFFREE

De 1 à 10

Taux de satisfaction NS / Moy S : 27,68 %

Taux de satisfaction (S et TS) : 72,32 %

		Accueil physique	Accueil téléphonique	Site Internet préfecture	TOTAL	Taux de satisfaction
1		0	6	2	8	Non satisfait(e)s – NS 32 / 224 : 14,29 %
2	2,5	1	1	3	5	
3		1	2	5	8	
4		1	6	3	10	
5	5,5	4	3	10	17	Moyennement satisfait(e)s - Moy S
6		0	4	7	11	30 / 224 : 13,39 %
						27,68 % NS et Moy. S
7	7,5	10	4	9	23	Satisfait(e)s - S
8	8,5	20	14	12	46	73 / 224 : 32,59 %
9	9,5	19	10	8	37	Très satisfaits(e)s - TS
10		21	15	15	51	89 / 224 : 39,73 %
		77	65	74	224 / 117 *3	72,32 % S et TS

Résultats enquête de satisfaction MARS 2021

INSATISFACTION	Commentaires manuscrits	SATISFACTION	Commentaires manuscrits
ACCES AUX LOCAUX	3	ACCUEIL COURTOIS, AIMABLE	
Panneaux directionnels peu clairs (entrée / sortie)	1		2
Travaux (ponctuel)	1		
Places de stationnement insuffisantes	1		
HORAIRES D'OUVERTURE AU PUBLIC	16		
Heures de travail	4		
Trop limitées	2		
Plus de service téléphonique	1		
Sans motif	9		
CONFIDENTIALITE	11		
Pas d'espace de confidentialité	10		
Appel par nom de famille	1		
DELAIS OBTENTION RDV	38	DELAIS OBTENTION RDV	
Longueur – pas de plage disponible rapidement	25	Rapidité	1
Sans motif	13		
RESPECT DES HORAIRES	25		
Retard	17		
Guichets insuffisants	2		
Sans motif	6		
SERVICES MIS A DISPOSITION (photocopieur, fontaine à eau, distributeur boissons et de friandises, table d'écriture)			
Insuffisants et inadaptés	2		

Résultats enquête de satisfaction MARS 2021

INSATISFACTION	Commentaires manuscrits	SATISFACTION	Commentaires manuscrits
ACCUEIL DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE	5	ACCUEIL DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE	
Pas visible	2	Belle initiative	1
<i>Suggestion : portes automatiques entrée et sortie</i>	1		
Accès difficile (marche entrée)	1		
Faciliter accueil	1		
ACCUEIL TELEPHONIQUE	12		
Pas d'accueil téléphonique - pas de réponse – attente	9		
Agressivité – Difficulté à obtenir des réponses	2		
Problème au standard	1		
SITE INTERNET	19		
Peu clair pour titres de séjour (délivrance ou renouv.)	4		
Manque d'information – Imprécis sur les démarches	5		
Recherche d'informations compliquée	5		
Difficile de trouver des informations pour RDV	2		
Site bloqué	1		
Parfois difficile	1		
Divergence entre doc. demandés sur site Internet et demandes agents	1		
POINTS DE VIGILANCE :		OBSERVATIONS GENERALES :	
Longs délais d'obtention de rendez-vous (sur le site Internet) et non-respect des heures de rendez-vous (public étranger). Horaires d'ouverture au public et accueil téléphonique : plages limitées – Attente – pas de réponse. Confidentialité : pas d'espace de confidentialité.		Conditions d'accueil et d'accompagnement appréciées de façon générale.	

Résultats enquête de satisfaction MARS 2021

PROFIL DES USAGERS

1)	Total
HOMME	55
FEMME	43
Sans réponse	19

Une majorité (relative) d'hommes.

2)	Total
MONT-de-MARSAN	29
Hors MONT-de-MARSAN	69
Sans réponse	19

Usagers domiciliés en majorité hors de MONT-de-MARSAN.

3)	Total
Catégories	
PARTICULIER	38
PROFESSIONNEL	11
AUTRE	
Sans réponse	68

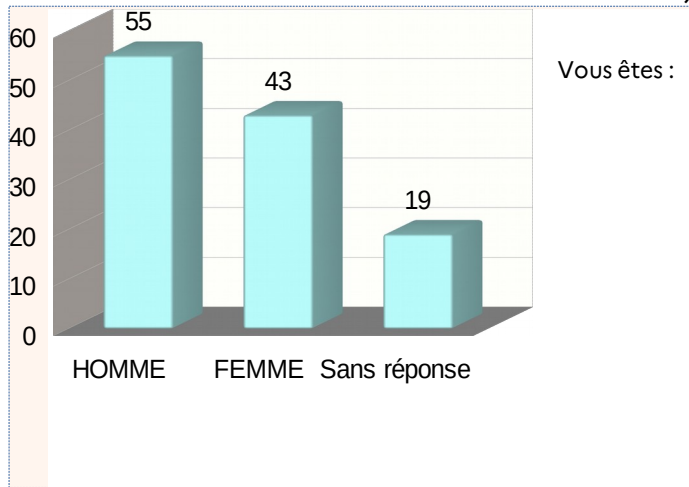
Peu de réponses : une majorité de particuliers.

4)	Total
Tranches d'âge	
De 16 à 20 ans	8
Entre 20 et 30 ans	19
Entre 30 et 40 ans	26
Entre 40 et 50 ans	19
Entre 50 et 60 ans	15
Au-delà de 60 ans	12
Sans réponse	18

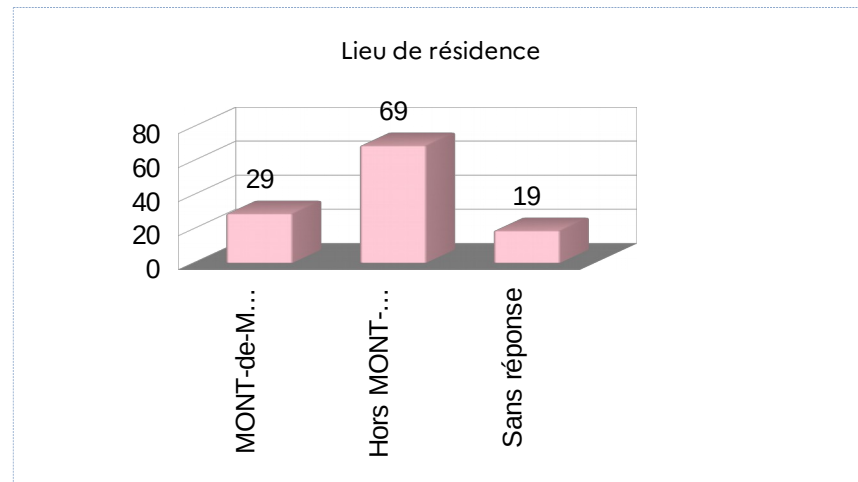
Tranche d'âge : 30 – 40 ans la plus représentée.
Prédominance : 20 – 50 ans.

Résultats enquête de satisfaction MARS 2021

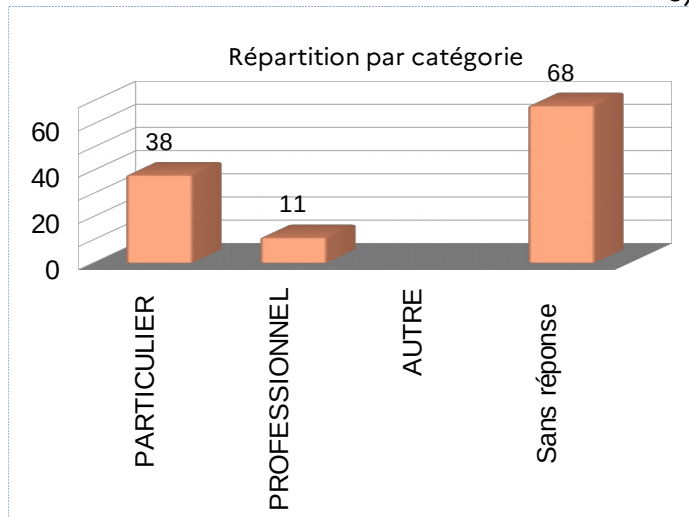
1)



2)



3)



4)

