

23/07/21
CP

34 bulletins

RESULTATS

ENQUETE DE SATISFACTION POINT D'ACCES NUMERIQUE (PAN)
SITE DE LA PREFECTURE
Du lundi 28 juin au vendredi 16 juillet 2021 inclus

5 – NIVEAU DE SATISFACTION SUR LES CONDITIONS D'ACCUEIL AU POINT D'ACCES NUMERIQUE (PAN)

1,84 % de non-réponses

SATISFACTION pour 95,59 % des personnes s'étant exprimées

8 questions (10 rubriques) * 34 bulletins	Satisfait-e		Moyennement satisfait-e		Non satisfait-e		TOTAL réponses	
1- Délai d'attente avant une prise en charge	33		1		0		34	100,00 %
2- Qualité de l'accueil	34		0		0		34	100,00 %
3- Accompagnement de l'agent : termes clairs et compréhensibles	34		0		0		34	100,00 %
4- Equipement informatique	30		2		2		34	100,00 %
5- Confidentialité	34		0		0		34	100,00 %
6- Affichage des informations au PAN	32		1		0		33	97,06 %
7- Accessibilité et propreté des locaux	34		0		0		34	100,00 %
8- Prise de RDV directe par téléphone Pas de choix exprimé	8		0		0		8	88,24 %
		9		0		0	9	
	12		1		0		13	
TOTAL	260 / 272	95,59 %	5 / 272	1,84 %	2 / 272	0,73 %	267 / 272	98,16 %

Plus précisément...

1- Avant de vous présenter en préfecture, avez-vous cherché à vous renseigner ? Plusieurs choix possibles
Si oui, par quels moyens ?

Site Internet	10	
Téléphone	14	
Courriel	0	
Courrier	1	1 courrier et téléphone.
Multiple	3	2 Internet et téléphone.
Ne s'est pas renseigné(e)	8	

Renseignements préalables obtenus notamment par téléphone ou via le site Internet.

Absence de réponse : 1.

2- Pour quelle raison êtes-vous venu(e) aujourd'hui au point d'accès numérique (PAN) ? Plusieurs choix possibles

Vous n'avez pas accès à Internet ou aux équipements nécessaires	4	PRINCIPALEMENT : difficultés techniques et dossiers complexes.
Vous avez des difficultés à utiliser Internet	17	
Vous avez des difficultés avec les démarches administratives	16	
Vous êtes bloqué(e) dans la réalisation de votre démarche :		
après avoir essayé de la réaliser seul(e)	10	
après avoir composé le numéro dédié du site ANTS	3	
Autre : merci de préciser le motif	2	Pas d'imprimante – paiement site frauduleux.

3- Pour quelle(s) démarche(s) vous êtes-vous rendu(e) au point d'accès numérique (PAN) ? Plusieurs choix possibles

Carte nationale d'identité (CNI)	2	DEUX DOMAINES PREPONDERANTS : SIV – PC	Conforme à la tendance annuelle.
Passeport	1		
Carte grise (SIV)	17		
Permis de conduire (PC)	20		
Autre :			
Merci de préciser le motif	0		

4- La (les) démarche(s) a-t-elle (ont-elles) abouti ?

34 réponses

OUI	31	91,18 %
NON	3	8,82 %

Si NON, des explications vous ont-elles été communiquées ?

OUI	3	100,00 %
NON	0	0,00 %

Les démarches aboutissent dans la plupart des cas.

En cas de non-aboutissement, des explications sont fournies.

6- Etes-vous satisfait(e) de nos horaires d'ouverture ?

OUI	34	100,00 %
NON	0	0,00 %

34 réponses

Motifs de satisfaction non cités.

Si NON, pourquoi ?

SANS OBJET

7- Profitez-vous de votre venue au point d'accès numérique (PAN) pour effectuer d'autres démarches administratives en préfecture ?

OUI	9	26,47 %
NON	25	73,53 %

34 réponses

EN MAJORITE, déplacement en préfecture pour effectuer uniquement des démarches au point d'accès numérique (PAN).

Si OUI, lesquelles ?

Carte nationale d'identité (2)
Demande de permis de conduire international (1)
Remise de décret de naturalisation (1)

**8- Vous êtes un particulier, un professionnel (garage, auto-école) ou autre ?
Vous résidez à Mont-de-Marsan, en dehors de Mont-de-Marsan ?**

Particulier	33	97,06 %
Professionnel	0	0,00 %
Autre	0	0,00 %

1 absence de réponse : 2,94 %.

MONT-DE-MARSAN	10	29,41 %
En dehors de MONT-DE-MARSAN	20	58,82 %

4 absences de réponse : 11,77 %.

Essentiellement, des particuliers ... résidant plutôt en dehors de MONT-DE-MARSAN.

9- Quelle est votre tranche d'âge ?

34 réponses

Moins de 20 ans	0	0,00 %
De 21 à 30 ans	5	14,71 %
De 31 à 40 ans	7	20,59 %
De 41 à 50 ans	4	11,76 %
De 51 à 60 ans	6	17,65 %
Plus de 60 ans	12	35,29 %

Tranche d'âge majoritaire : les plus de 60 ans mais 50 % des sondé(e)s sont âgé(e)s de 31 à 60 ans.

10- Que suggérez-vous pour améliorer l'accueil et la qualité de nos services (accueil général, point d'accès numérique (PAN), accueil téléphonique, site Internet ... ?

Réduire les temps de connexion au site de l'ANTS (ex : fibre) : 2.
Alerte sur les sites frauduleux payants : 1.
Augmenter le nombre de points d'accueil : 1.