

Résultats enquête de satisfaction PREF40 - SEPT OCT 2022

10/11/22
CP

261 bulletins
déposés dont
52 non remplis



209 bulletins exploitables.

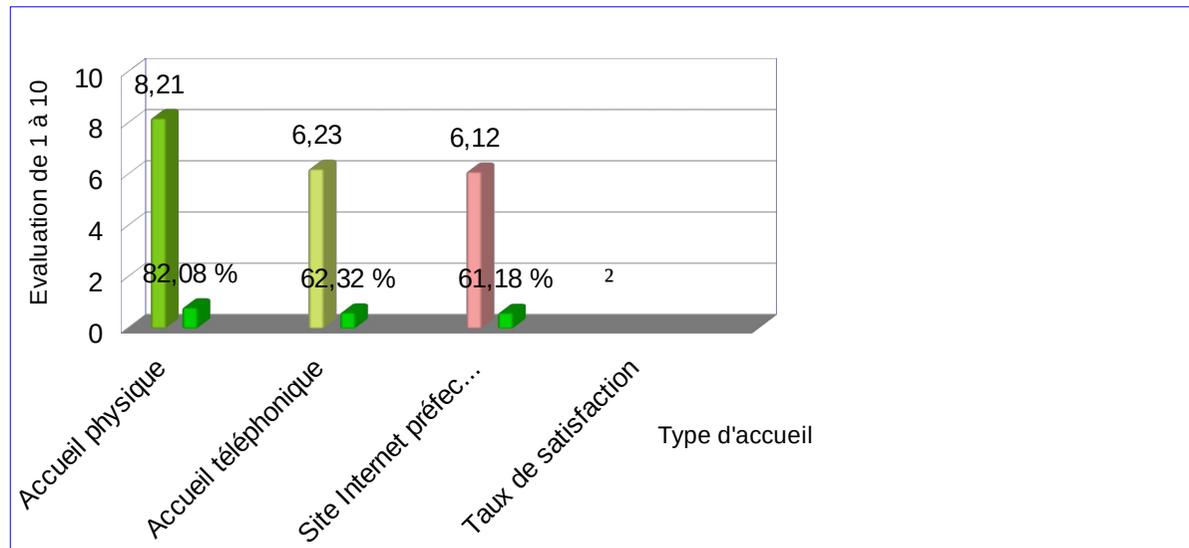
ENQUETE DE SATISFACTION DU PUBLIC
Du mardi 20 septembre au lundi 10 octobre 2022

RESULTATS
SITE DE LA PREFECTURE DES LANDES

Taux de réponses
aux trois évaluations
chiffrées

61,43 % (481 / 783)

EVALUATION CHIFFREE		Accueil physique	Accueil téléphonique	Site Internet préfecture	Taux de satisfaction
Moyenne	De 1 à 10	8,21	6,23	6,12	
		82,08 %	62,32 %	61,18 %	69,02% - près de 70 %



INSATISFACTION	Commentaires manuscrits	SATISFACTION
ACCUEIL DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE		ACCUEIL DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE
Abris et bancs pour attente à l'extérieur	I	
<i>Suggestion : portes automatiques entrée et sortie</i>		
Accès difficile (marche entrée)		
Faciliter accueil – accès fauteuils roulants	II	
Renforcer sécurité	I	
ACCUEIL		
Pas (peu) souriant	II	
Locaux vétustes ou exigus	III	
ACCUEIL TELEPHONIQUE		ACCUEIL TELEPHONIQUE
Pas d'accueil téléphonique - pas de réponse – attente		
Agressivité – Difficulté à obtenir des réponses		
Problème au standard – Pb transfert d'appels	II	
SITE INTERNET		
Peu clair pour titres de séjour (délivrance ou renouv.)		
Manque d'information – Imprécis sur les démarches	III	
Recherche d'informations compliquée		
Difficile de trouver des informations pour RDV	II	
Site bloqué		
Parfois difficile		
Divergence entre doc. demandés sur site Internet et demandes agents	III	
POINTS DE VIGILANCE :		SATISFACTION GLOBALE
- Longs délais d'obtention de rendez-vous (sur le site Internet : indications pas toujours claires) et parfois non-respect des heures de rendez-vous (public étranger).		
- Horaires d'ouverture au public et accueil téléphonique : plages limitées – attente.		
- Pas de réponse aux questions de fond (pb : pas de réponse aux courriels service étrangers).		
- Confidentialité : pas d'espace de confidentialité.		
		En particulier, accueil général et PAN.

POINTS DE VIGILANCE :

PRISE DE RENDEZ-VOUS sur INTERNET Public étranger		Actions engagées / envisagées
- longs délais - plages de rendez-vous limitées.		Pas de réelle action possible sans créer de risque de fraude (créneaux monnayés) : à étudier.
- réalisation des démarches sur le site Internet Accès peu aisé aux informations. Directives pas toujours claires.		Coordination avec le réseau FRANCE SERVICES afin que les référents puissent mieux orienter les usagers étrangers vers les services de la préfecture pour la prise de rendez-vous et les formalités à accomplir.
Afin de garantir l'égalité d'accès des usagers aux services publics (lutte contre le phénomène de fracture numérique)		Maintien <i>parallèle</i> d'un accueil physique en préfecture sur RDV téléphonique ou à l'accueil. > (PAN e-MERAUDE) : mercredi matin (peut évoluer).
	A noter	Refonte nationale des sites Internet des préfectures attendue courant 2023.
ACCUEIL TELEPHONIQUE		Actions engagées / envisagées
- attente.		Réflexion sur un renfort de l'équipe du standard.
- pas de réponse sur le fond.		Pas d'action en ce sens : le rôle des standardistes est d'orienter les usagers vers les services compétents et non de les renseigner sur les procédures.
- pour le service des étrangers : lié à des délais de réponse aux courriels assez longs.		
FAIBLE CONFIDENTIALITE liée à la CONFIGURATION DES LOCAUX		Actions engagées / envisagées
- pas d'isolation sonore des locaux.		Prise en compte de cette problématique dans le projet d'aménagement de l'espace d'accueil tout en préservant la sécurité des agents.
- espace d'attente proche des guichets.		2022 : réalisation des études de faisabilité.

Résultats enquête de satisfaction PREF40 - SEPT OCT 2022

PROFIL DES USAGERS

1)	Total
HOMME	123
FEMME	93
Sans réponse	51
Total	267

Doubles réponses.

Une majorité relative d'hommes.

3)	Total
Catégories	
PARTICULIER	81
PROFESSIONNEL	9
AUTRE	2
Sans réponse	169
Total	261

Peu de réponses : une majorité de particuliers.

2)	
MONT-de-MARSAN	66
Hors MONT-de-MARSAN	113
Sans réponse	82
Total	261

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

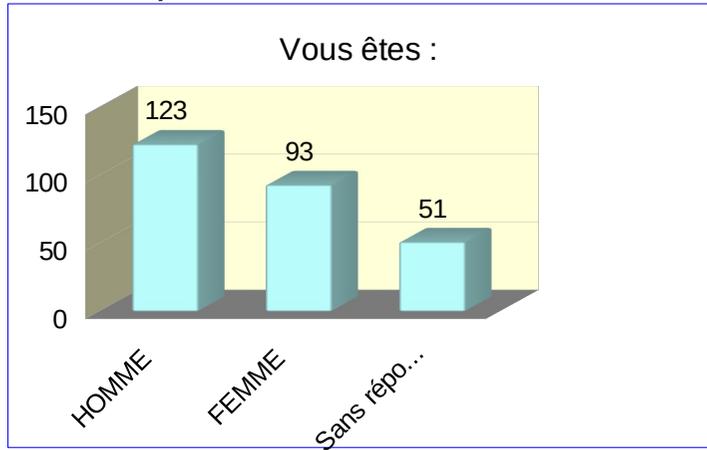
4)	
Tranches d'âge	
De 16 à 20 ans	13
Entre 21 et 30 ans	41
Entre 31 et 40 ans	53
Entre 41 et 50 ans	54
Entre 51 et 60 ans	31
Au-delà de 60 ans	19
Sans réponse	53
Total	264

Doubles réponses

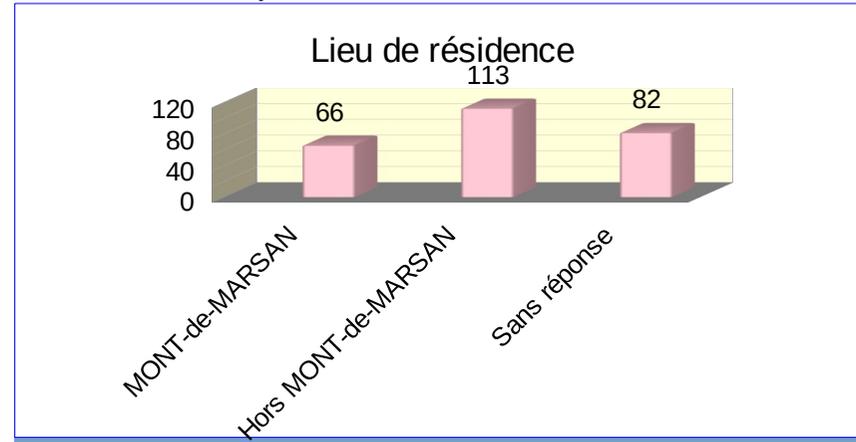
Tranches d'âge les plus représentées : 31-40 ans et 41 et 50 ans.

PROFIL DES USAGERS

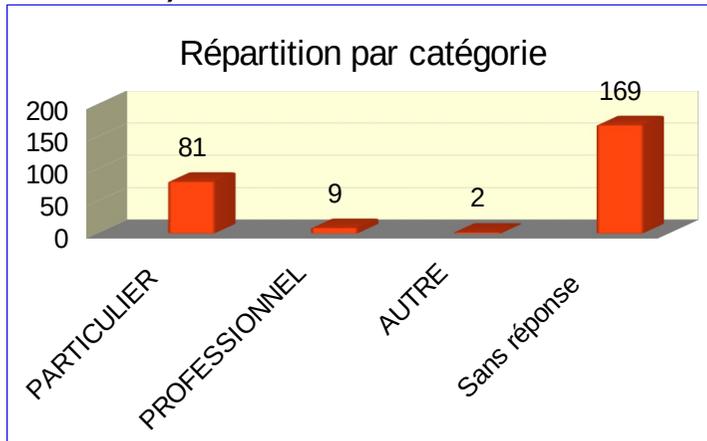
1)



2)



3)



4)

