

16/11/23
CP

78 bulletins
déposés

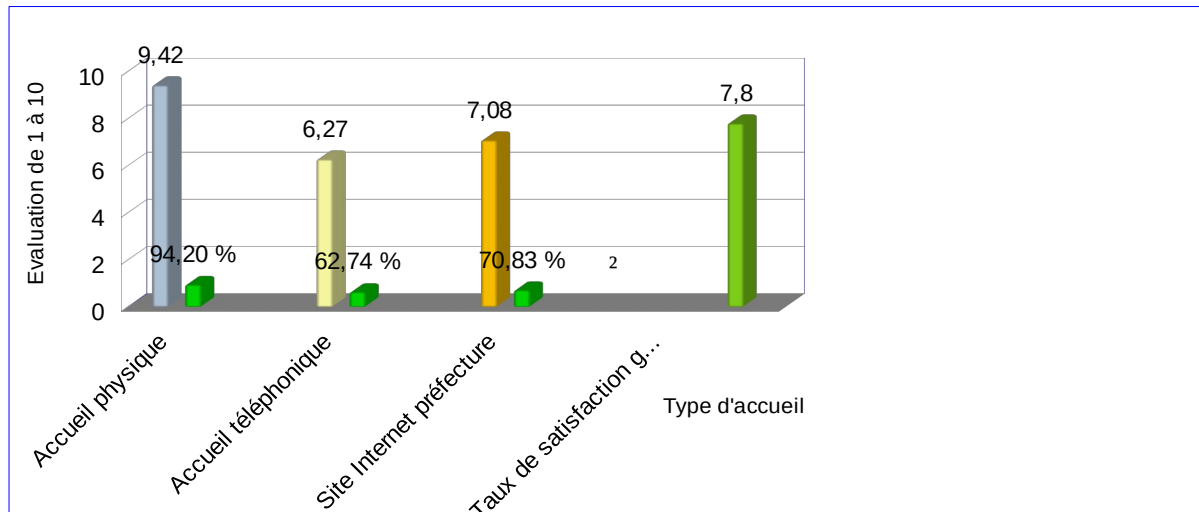
ENQUETE DE SATISFACTION DU PUBLIC
Du lundi 16 octobre au mercredi 8 novembre 2023

RESULTATS
SITE DE LA PREFECTURE DES LANDES

Taux de réponses
aux trois évaluations
chiffrées

71,80 % (168 / 234)
réponses exploitables

EVALUATION CHIFFREE		Accueil physique	Accueil téléphonique	Site Internet préfecture	Taux de satisfaction globale
Moyenne	De 1 à 10	9,42	6,27	7,08	7,8
Satisfait – Très satisfait	S – TS	94,20 %	62,74 %	70,83 %	77,98% (78%)



Résultats enquête de satisfaction PREF40 - OCT NOV 2023

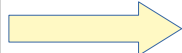
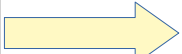
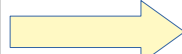
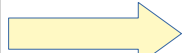
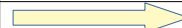
INSATISFACTION	Commentaires manuscrits	SATISFACTION
HORAIRES D'OUVERTURE AU PUBLIC		ACCUEIL personnes à mobilité réduite (PMR)
DELAIS OBTENTION RDV Titres de séjour		ACCUEIL COURTOIS, AIMABLE
Peu aisé pour des personnes âgées		Accueil général
Longs délais pour changer l'adresse sur la carte de séjour		PAN
Mauvaise gestion des délivrance de récépissés – Attente		Guichet étrangers
Difficultés pour obtenir un RDV		
Difficulté pour prendre RDV en ligne même si interface simple ou dysfonctionnement technique		
Réinstaurer la prise de RDV en ligne		DELAIS OBTENTION RDV
Pas d'accueil téléphonique - pas de réponse par courriel		
		Rapidité
ACCUEIL DES PERSONNES A MOBILITE		
Pas optimal pour les personnes handicapées moteur		SATISFACTION GENERALE
ACCUEIL TELEPHONIQUE		
Mauvais renseignements pour changer l'adresse sur une carte de séjour		
SITE INTERNET		
Consultation du site pour suivi avancement dossier		
Défaut de communication en amont sur la suspension des prises de RDV en ligne		
Réinstaurer la prise de RDV en ligne		
Explications insuffisantes sur les procédures en matière de permis de conduire (commission médicale PC)		
Pas optimal pour les personnes handicapées moteur		
ACCUEIL TELEPHONIQUE		
Mauvais renseignements pour changer l'adresse sur une carte de séjour		

Résultats enquête de satisfaction PREF40 - OCT NOV 2023

POINTS DE VIGILANCE :	22,02 %	SATISFACTION GLOBALE	77,98 %
Quelques difficultés pour obtenir un rendez-vous (public étranger) Accueil téléphonique : attente ; pas de réponse sur le fond. Confidentialité des locaux.		Accueil général, P.A.N et guichets étrangers (94,20%).	

RECLAMATIONS / SUGGESTIONS

ACTIONS

OBTENTION DE RENDEZ-VOUS	Public étranger		Actions engagées / envisagées
- longs délais - plages de rendez-vous limitées.			Prise de rendez-vous en ligne supprimée depuis le mois de juillet 2023 (convocation en préfecture).
- réalisation des démarches sur le site Internet (ANEF)			Maintien <i>parallèle</i> d'un accueil physique en préfecture sur RDV téléphonique ou à l'accueil. > (PAN e-MERAUDE) : mercredi matin (peut évoluer).
	Afin de garantir l'égalité d'accès des usagers aux services publics (lutte contre le phénomène de fracture numérique)		
		A noter	Nouvelle version du site Internet de la préfecture des Landes depuis la mi-mai 2023.
ACCUEIL TELEPHONIQUE			Actions engagées / envisagées
- attente.			Renfort de l'équipe du standard prévue.
- 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.
FAIBLE CONFIDENTIALITE liée à la CONFIGURATION DES LOCAUX			Actions engagées / envisagées
Problématique connue.			Prise en compte dans le projet d'aménagement de l'espace d'accueil tout en préservant la sécurité des agents. 2022 -2023 : études de faisabilité réalisées.
			2024 -2025 : travaux.

PROFIL DES USAGERS

PROVENANCE 1)

MONT-de-MARSAN	15
Hors MONT-de-MARSAN	43
Sans réponse	20
Total	78

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

Tranches d'âge 3)

De 16 à 20 ans	5
Entre 21 et 30 ans	15
Entre 31 et 40 ans	16
Entre 41 et 50 ans	8
Entre 51 et 60 ans	9
Au-delà de 60 ans	8
Sans réponse	18
Total	79

Doubles réponses (1)

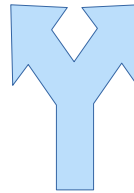
Tranches d'âge les plus représentées : 21-30 ans et 31-40 ans.

MODE DE DEPLACEMENT 2)

Véhicule essence / diesel ou hybride	50
Deux-roues motorisé	1
Bicyclette	5
Véhicule ou trottinette électrique	3
A pied	20
Total	79

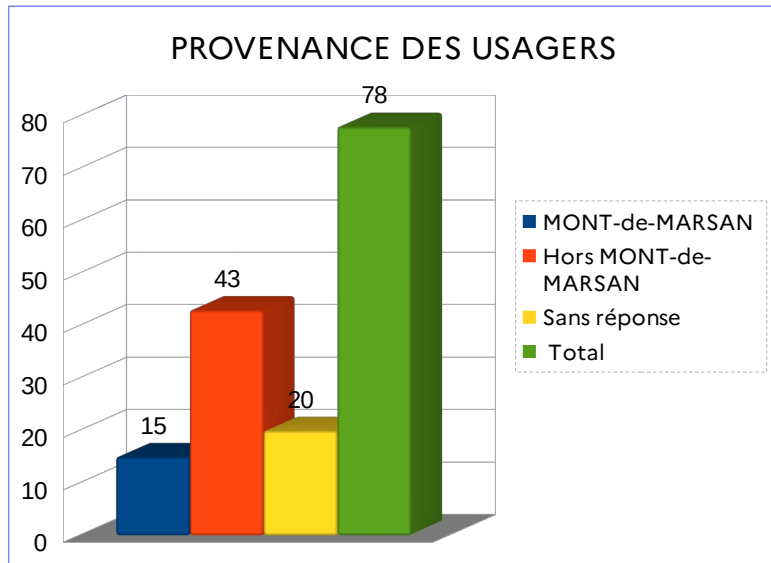
Doubles réponses (1)

Corrélation entre le lieu de résidence et le mode de déplacement.

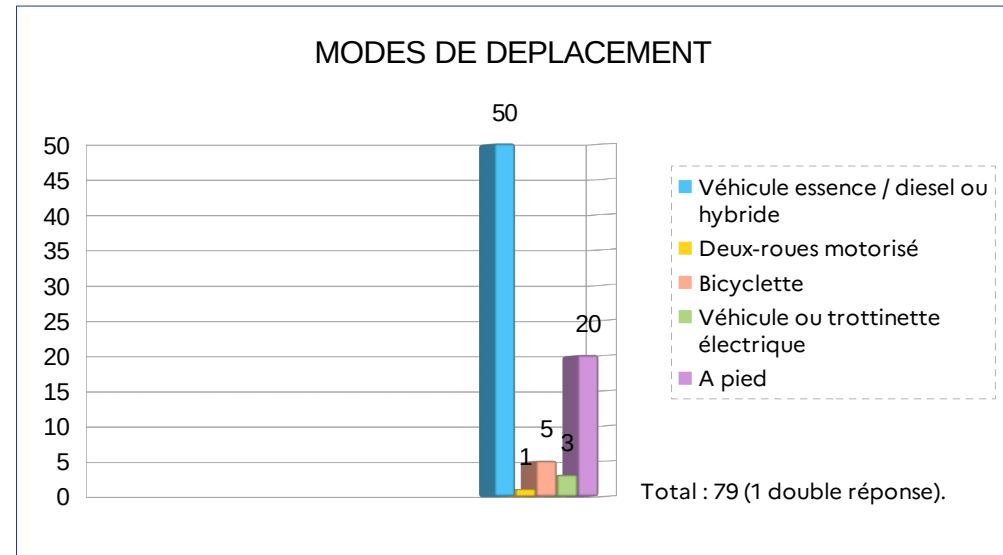


PROFIL DES USAGERS

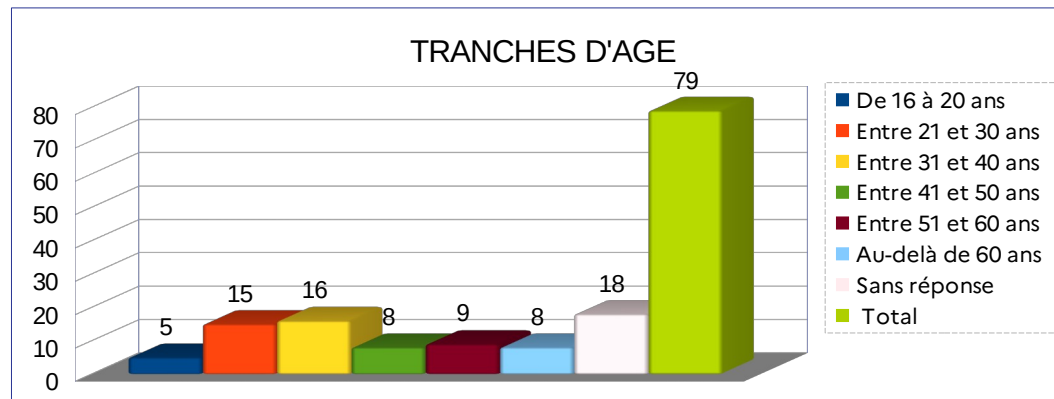
1)



2)



3)



1 double réponse