

15/10/21
CP

124 bulletins

ENQUETE DE SATISFACTION ACCUEIL DES ETRANGERS
RESULTATS
SITE DE LA PREFECTURE
Du mercredi 15 septembre au mardi 5 octobre 2021 inclus

RESULTAT GLOBAL

Question 10-

AVIS GENERAL SUR L'ACCUEIL PHYSIQUE – Service des étrangers

17 non-réponses

13,71 % de non-réponses

SATISFACTION pour 68,22 % des personnes s'étant exprimées



Score de 1 à 10	Satisfait-e (de 7 à 10)		Moyennement Satisfait-e (de 5 à 6)		Non satisfait-e (de 1 à 4)		TOTAL réponses	
107 BULLETINS COMPLETES	73		23		11		107	
TOTAL	73 / 107	68,22 %	23 / 107	21,50 %	11 / 107	10,28 %	107 / 124	86,29 %

Question 10-

AVIS SUR LE MODULE DE PRISE DE RENDEZ-VOUS en ligne sur le site Internet départemental de l'État

18 non-réponses

14,52 % de non-réponses

SATISFACTION pour 53,77 % des personnes s'étant exprimées



Score de 1 à 10	Satisfait-e (de 7 à 10)		Moyennement Satisfait-e (de 5 à 6)		Non satisfait-e (de 1 à 4)		TOTAL réponses	
106 BULLETINS COMPLETES	57		19		30		106	
TOTAL	57 / 106	53,77 %	19 / 106	17,93 %	30 / 106	28,30 %	106 / 124	85,48 %

DETAIL RESULTATS

ACCUEIL PHYSIQUE

1- Horaires d'ouverture de la préfecture 116 réponses

Très satisfait(e)	50	103	88,79 %
Satisfait (e)	53		
Peu satisfait(e)	10		
Pas du tout satisfait(e)	3		

Peu de flexibilité (1)
Attente (2)
Plages trop limitées (1)

Absence de réponse : 8.

2- Horaires d'accueil du public étranger 115 réponses

Très satisfait(e)	40	95	82,61 %
Satisfait (e)	55		
Peu satisfait(e)	17		
Pas du tout satisfait(e)	3		

Créneaux trop limités (4)
Attente – retard (4) – Pas assez de rendez-vous (2)
Le personnel ne s'exprime pas en langue anglaise (1)

Absence de réponse : 9.

3- Motif de la visite 123 réponses

Non -réponses : 7
 Réponses multiples

Délivrance d'un titre de séjour	51	112	91,06 %	
Renouvellement d'un titre de séjour	61			
Demande de renseignements	6			
Autre	5			

Enquête accueil étrangers SEPT 2021

4- Délais d'obtention d'un rendez-vous en ligne (via le site Internet)

114 réponses

Non-réponses : 10

Satisfaisants	67	58,77 %
Non-satisfaisants	47	41,23 %

Pour quelles raisons ?

Peu de créneaux – Délais d'attente
Peu clair

5- Respect des horaires de rendez-vous (au guichet)

114 réponses

Non-réponses : 10

OUI	87	76,32 %
NON	27	23,68 %

Attente – Retard.

6- Accueil courtois, aimable, en des termes clairs et compréhensibles (au guichet)

111 réponses

Non-réponses : 13

OUI	101	90,99 %
NON	10	9,01 %

Si NON, pour quelles raisons ?

Pas d'accueil téléphonique – Non-prise en compte des situations urgentes – pas d'information sur l'état du dossier de l'utilisateur – Pas de confidentialité des locaux

7- Estimez-vous avoir été bien informé(e) et/ou orienté(e) au guichet ?

111 réponses

Non-réponses : 13

OUI	106	95,50 %
NON	5	4,50 %

Si NON, pour quelles raisons ?

Peu d'informations données

8- Les conditions de confidentialité vous paraissent-elles remplies au guichet ?

108 réponses

Non-réponses : 16

OUI	95	87,96 %
NON	13	12,04 %

Trop ouvert – Pas de cloisonnement

Si NON, pour quelles raisons ?

SITE INTERNET

9- Le module de rendez-vous en ligne sur le site Internet vous paraît-il satisfaisant ?

110 réponses

Non-réponses : 14

OUI	76	69,09 %
NON	34	30,91 %

**Messages d'erreur – Non mis à jour régulièrement -
Pas assez de rendez-vous – Complicé – Attente –
Pas de rendez-vous par téléphone**

Si NON, pour quelles raisons ?

Vous résidez dans la commune de Mont-de-Marsan ?

MONT-DE-MARSAN	45	40,54 %
En dehors de MONT-DE-MARSAN	66	59,46 %

111 réponses (1 couple)
Non-réponses : 14

Vous êtes un homme – une femme

HOMME	55	50,00 %
FEMME	55	50,00 %

110 réponses (1 couple)
Non-réponses : 15

Des hommes et des femmes résidant plutôt en dehors de MONT-DE-MARSAN.

Enquête accueil étrangers SEPT 2021

9- Quelle est votre tranche d'âge ?

112 réponses (1 couple)

Non-réponses : 13

Entre 16 et 20 ans	13	11,61 %
Entre 21 et 30 ans	34	30,36 %
Entre 31 et 40 ans	32	28,57 %
Entre 41 et 50 ans	14	12,50 %
Entre 51 et 60 ans	12	10,71 %
Au-delà de 60 ans	7	6,25 %

Tranche d'âge majoritaire : entre 21 et 30 ans

70,54 % des sondé(e)s sont âgé(e)s de 16 à 40 ans.

PISTES D'AMELIORATION PROPOSEES EN PREFECTURE

Ouverture d'un point d'accès numérique (Pan) e-MERAUDE, à compter du 1er novembre 2021, pour expliciter les démarches dématérialisées et pallier l'absence de plages d'accueil téléphonique : en principe, deux demi-journées par semaine.