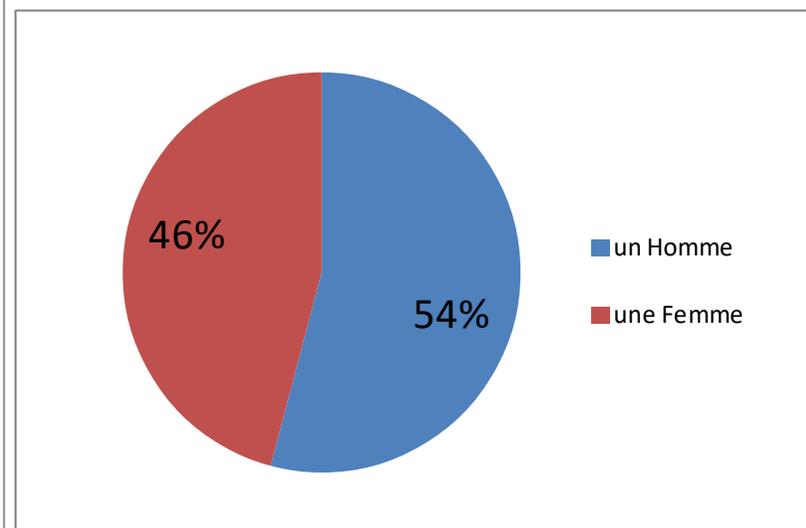
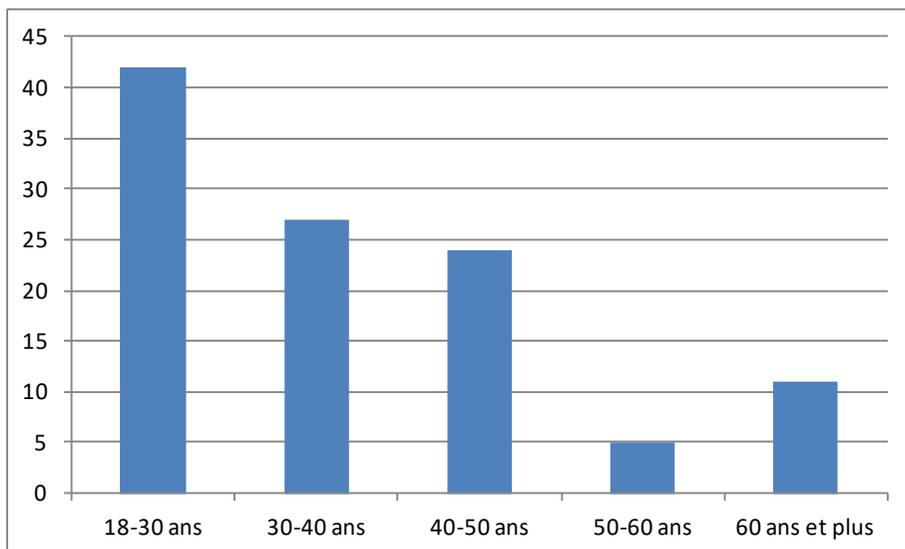




# Résultats de l'enquête de satisfaction 2021 auprès des usagers du service immigration

(110 usagers – durée : 5 minutes)

Près des 2/3 des personnes interrogées ont **moins de 40 ans**.



**57% (25 % en 2020)** d'entre eux habitent **Toulon**

**La voiture** est leur moyen privilégié pour venir à la préfecture.



43%



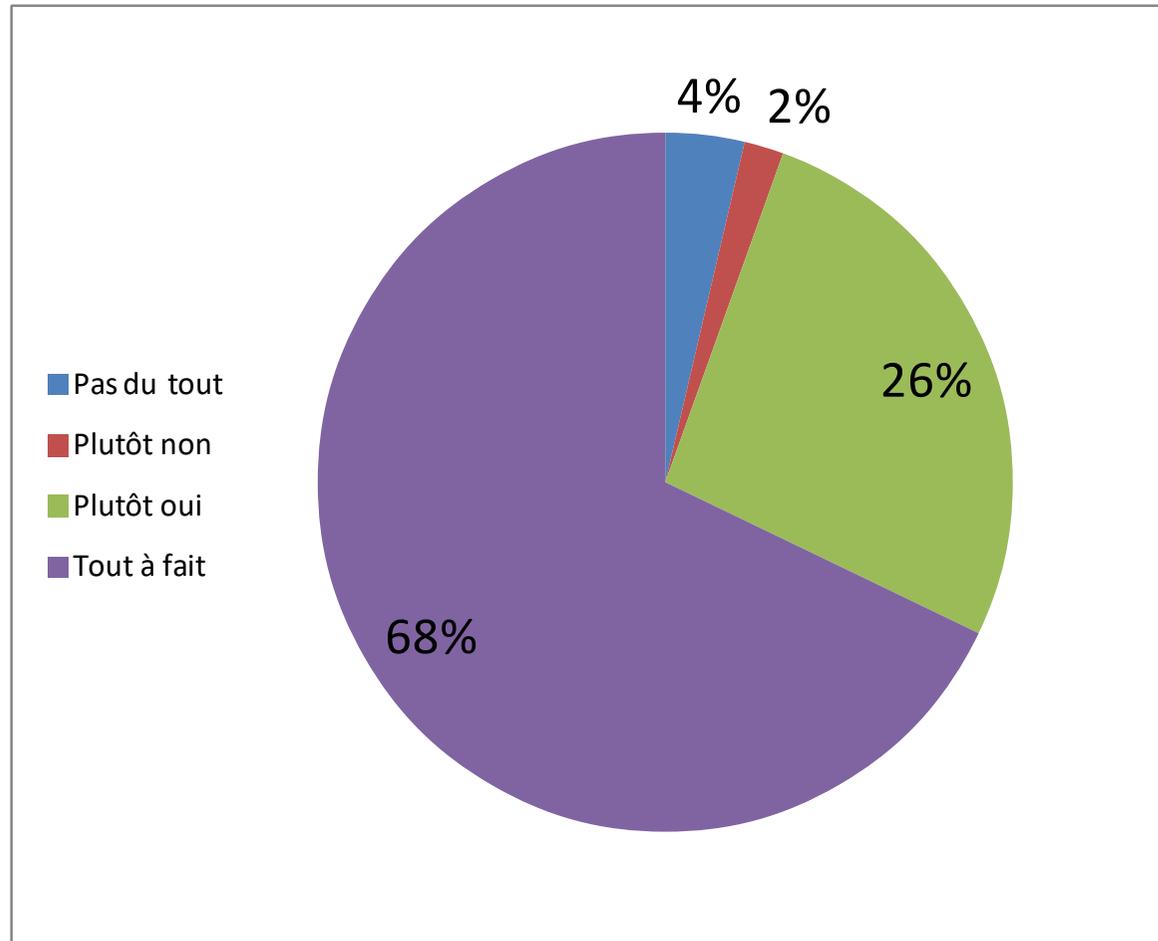
25 %



25%



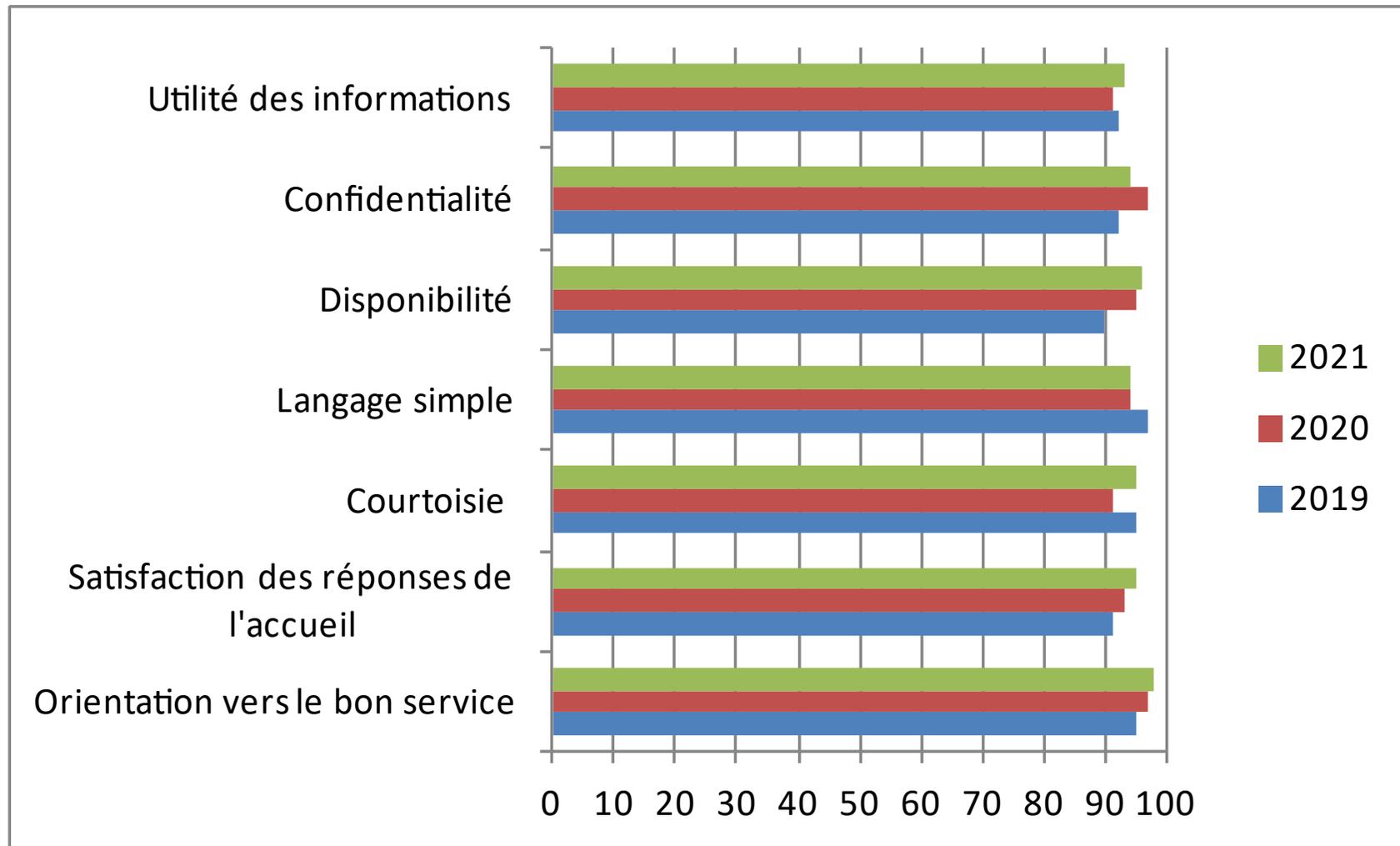
**94 % (89 % en 2020)** des usagers  
ont trouvé la préfecture  
**facile d'accès.**





## Relation avec l'agent d'accueil

La **qualité** de l'accueil est jugée **satisfaisante** par **9 usagers sur 10**, quel que soit le critère

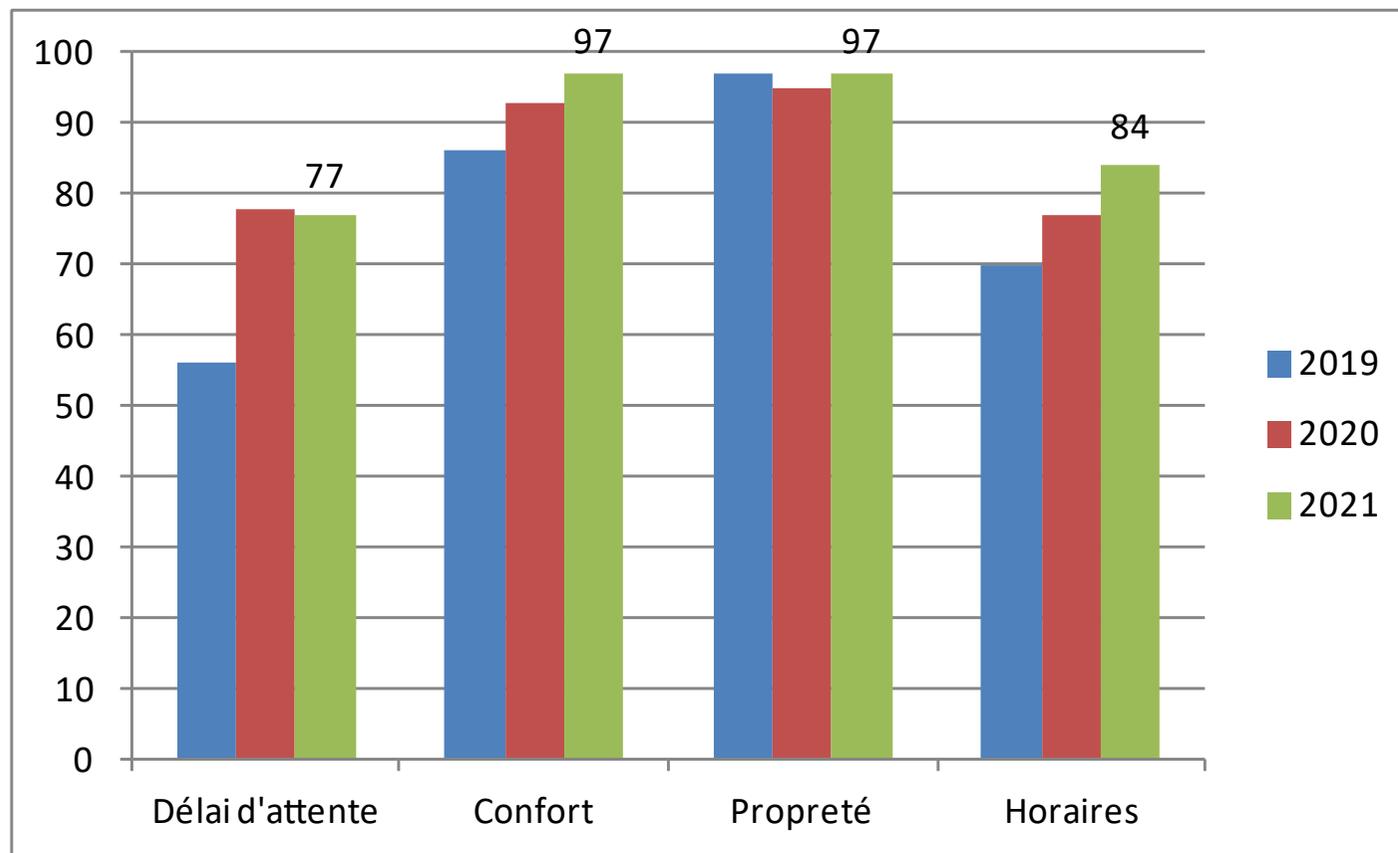




## Conditions matérielles

La quasi totalité des usagers est **satisfaite** de la **propreté** des locaux (97%) et de leur **confort** (97%).

Si les **horaires d'ouverture** sont considérés comme satisfaisants pour 84 % des usagers, les avis quant aux **délais d'attente** ont progressé par rapport à 2019 (77%)





Parmi les remarques des usagers :

Le filtrage au poste de sécurité est trop long ;

La communication n'est pas facile avec la préfecture avant de venir ;

Le délai de traitement des demandes trop long ;

Les parkings souvent complets.

## PISTES D'AMÉLIORATION 2022

En **2022**, la préfecture du Var va poursuivre ses efforts afin d'améliorer la qualité de l'accueil et des services rendus.

Les **axes suivants** seront privilégiés :

- Développement de l'assistance sur les demandes de titres de séjour en ligne ;
- Amélioration des informations sur le site internet ;
- Amélioration de l'accès pour les personnes en situation de handicap visuel.

