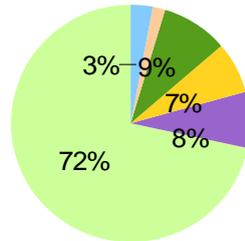


RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION AVRIL 2016

300 personnes, majoritairement masculines (59%), ont acceptés de compléter le formulaire d'enquête qui leurs a été proposé lors de leur venue.

Près de **90%** des usagers qui ont accepté de répondre à notre enquête venaient de l'aire toulonnaise.



Mode de déplacement

- Voiture
- Bus
- A pied
- En deux roues
- Autre
- Non précisé

Venir à la préfecture

Plus de **96%** des usagers ont trouvé facilement la préfecture et le temps de trajet varie de moins de 30 minutes (**67%**) à 1 heure (**27%**). Pour **5%** des usagers, le temps de trajet a été supérieur à 1 heure.

Alors que 93,4 % des usagers déclaraient en 2015 s'être renseignés avant de se déplacer, ce score est de **68,24 %** en 2015 et 52 % affirment ne pas savoir que les horaires d'accueil peuvent être différents d'un service à l'autre.

En revanche, **76 %** ont précisé avoir trouvé facilement les horaires.

Ce que nous faisons :

Nous veillons à la mise à jour très régulière de l'ensemble des informations portant sur nos horaires et modalités d'ouverture. Le « Guide du visiteur », disponible dans sa version complète sur le portail internet des services de l'État www.var.gouv.fr et disponible à l'accueil dans une version simplifiée vous informe sur les horaires des services et les modalités de dépôts des dossiers.

66% des usagers sont satisfaits des horaires d'ouverture des guichets.

Vous êtes nombreux à souhaiter des guichets ouverts le samedi et plus de personnel pour tenir les guichets. Paradoxalement, vous êtes peu nombreux (**-de 20%**) à utiliser les boîtes de dépôts express ou à transmettre vos dossiers par voie postale.

Ce que nous faisons :

Le niveau des effectifs est fixé au niveau national et le traitement des dossiers se fait lorsque les guichets sont fermés. Nous avons précisé dans le « Guide des visiteurs » la liste exhaustive des formalités que vous pouvez effectuer par voie postale et nous vous invitons aussi à effectuer certaines démarches concernant l'immatriculation de véhicules ou les permis de conduire sur le site internet de l'ANTS.





L'affluence aux guichets

58% des usagers ont patienté moins de 30 minutes avant d'être reçu au guichet et **plus de 60%** sont satisfaits ou très satisfaits des délais d'attente.

88% sont satisfaits ou très satisfaits des espaces d'accueil et d'attente.

Ce que nous faisons :

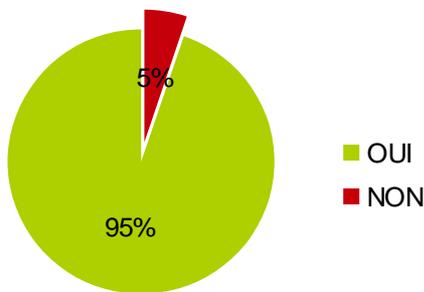
Pour vous éviter toute attente inutile, deux volontaires du service civique sont à vos côtés pour vous aider à vérifier si vos dossiers sont complets. Un accueil sur rendez-vous a été mis en place dans plusieurs services et vous avez la possibilité de transmettre de nombreux dossiers par voie postale. De nombreuses formalités peuvent être effectuées par internet.

Par ailleurs, les questions d'ordre général peuvent être adressées aux services à partir du formulaire de contact disponible sur le site www.var.gouv.fr.

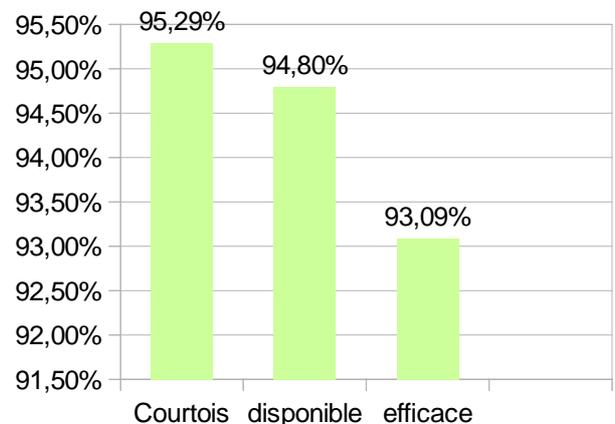
Les conditions d'accueil

Vous êtes nombreux à estimer que :

la confidentialité de votre échange avec l'agent du guichet a été respectée



votre interlocuteur a été



Sur les accueils spécifiques



6% des usagers concernés par notre enquête ont déclaré s'être trouvé en difficulté et avoir eu besoin d'une aide particulière. Mais seulement 61 % ont sollicité cette aide et **78%** en ont été satisfaits.

Ce que nous faisons :

Pour vous éviter toute attente inutile, deux volontaires du service civique sont à vos côtés pour vous aider à vérifier si vos dossiers sont complets. Un accueil sur rendez-vous a été mis en place dans plusieurs services et vous avez la possibilité de transmettre de nombreux dossiers par voie postale. Nos agents et nos volontaires du service civique sont là pour vous aider : faites vous connaître. N'hésitez pas à signaler vos difficultés.

Sur l'usage des outils multi-médias



15,13%	Des personnes interrogées savent que la préfecture a mis en place des modules de prise de rendez-vous en ligne
39,05%	Savent que certains dossiers peuvent être transmis par courriel
49,67%	Ont pris de temps de consulter le site www.var.gouv.fr pour se renseigner (45,1 % en 2015)
15%	Ont déjà utilisé le formulaire de contact disponible sur le site www.var.gouv.fr (10,4 % en 2015)
5,67%	Des usagers savent que la préfecture communique sur twitter (1,2 % en 2015) et sur cette part, 58 % sont abonnés (En 2015, 13 % seulement se déclaraient prêt à suivre ce compte).

Ce que nous faisons :

L'objectif de l'ensemble des préfectures de France est de faciliter la réalisation des démarches administratives et de moderniser l'offre de service à disposition des usagers.

Malgré les possibilités offertes et malgré les contraintes liées à un déplacement en préfecture, les usagers qui étaient 89 % en 2015 à souhaiter pouvoir effectuer leurs démarches en ligne, semblent toujours encore privilégier la relation directe aux procédures dématérialisées. Nous allons continuer de porter nos efforts sur l'information des démarches que vous pouvez accomplir à partir de votre domicile via internet.

Réclamations et suggestions



22% des usagers savent que la préfecture est engagée dans une démarche qualité et **82,10%** de l'ensemble des usagers sont d'avis que cela améliore la qualité de l'accueil du public.

Mais seules **20%** des personnes interrogées déclarent avoir connaissance de la possibilité de faire une réclamation ou une suggestion.

Ce que nous faisons :

Dès lors que vous indiquez lisiblement vos coordonnées, nous nous engageons à vous répondre dans le délai de 15 jours ouvrés. Pour les réclamations/suggestions reçues par le formulaire de contact, nous y répondons par courriel dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.

Sur l'accueil téléphonique

73,8 % des usagers jugent le contenu des serveurs vocaux clairs mais trop longs.

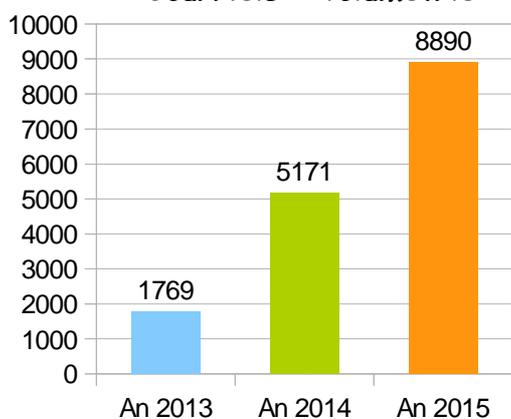
Ce que nous avons fait :

Nous avons simplifié nos serveurs vocaux et mis l'accent sur les informations d'ordre pratique tels que les horaires d'ouverture ou les numéros de téléphone des permanences téléphoniques. Par ailleurs, nous avons étoffé les informations propres à chaque démarche sur le site internet des services de l'État dans le Var. Vous pouvez désormais y trouver des réponses à la plupart des questions d'ordre général concernant les démarches administratives.

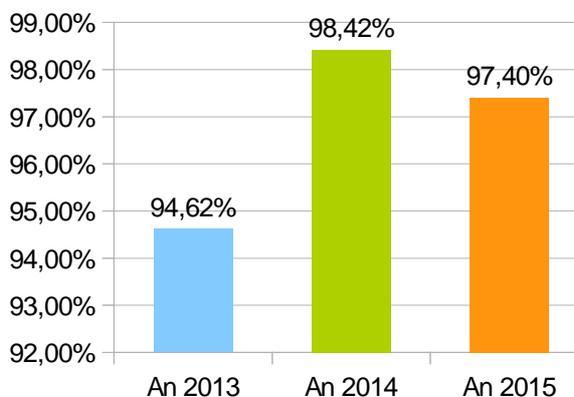
Sur les démarches par courriel ou via internet

Dans le cadre de sa politique de qualité, la préfecture assure un suivi de l'ensemble des courriers et courriels reçus auxquels les services ont répondu. Les services s'engagent à répondre aux méls dans les 5 jours ouvrés et aux courriers dans les 15 jours ouvrés. Malgré le fait que le volume des courriels continue d'augmenter fortement, les délais de réponse restent très satisfaisants.

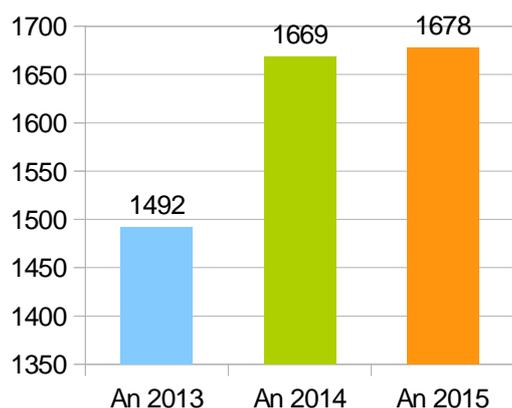
Courriels : volumétrie



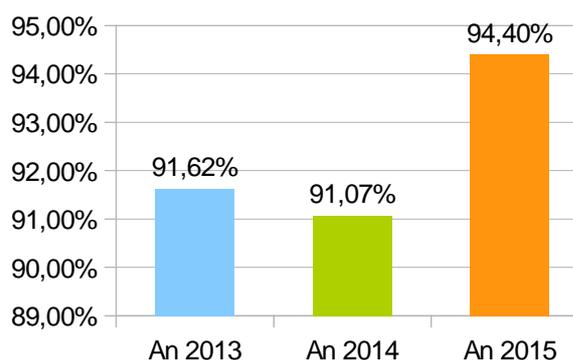
taux de réponse en moins de 5 jours ouvrés



Courriers : volumétrie



taux de réponse en moins de 15 jours ouvrés



Ce que nous faisons :

Pour une réponse plus rapide, nous vous invitons à saisir les services par courriel via le formulaire de contact disponible sur www.var.gouv.fr

Par ailleurs, nous allons revoir la formulation des questions portant sur les courriers/courriels pour une meilleure prise en compte de ces questions lors de la prochaine enquête de satisfaction.



Merci de votre confiance et de votre soutien. Nous avons besoin de vous pour progresser encore et vous invitons à nous faire part de vos remarques :

- Par le biais du formulaire de contact sur le site internet www.var.gouv.fr
- Dans le registre des réclamations et des suggestions disponible à l'Accueil
- A partir du formulaire de réclamations/suggestions disponible à l'Accueil et que vous pouvez déposer dans la boîte à lettres prévue à cet effet, à côté du distributeur de timbres (accueil général)

Merci pour votre participation.