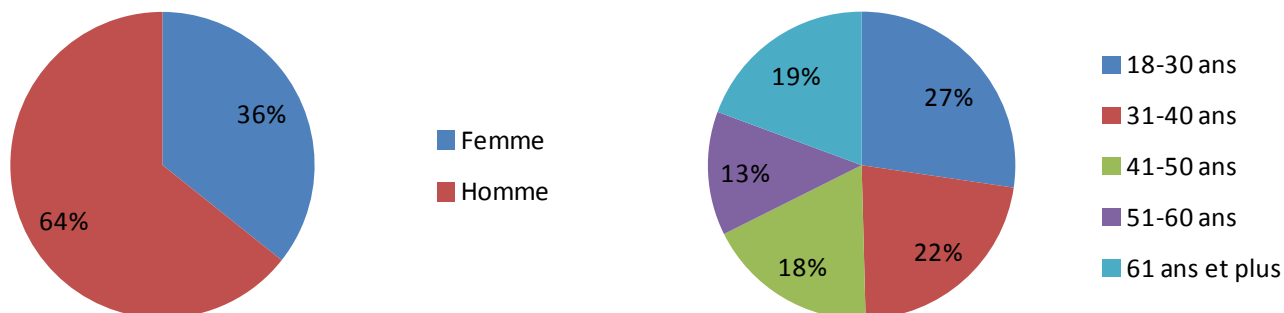


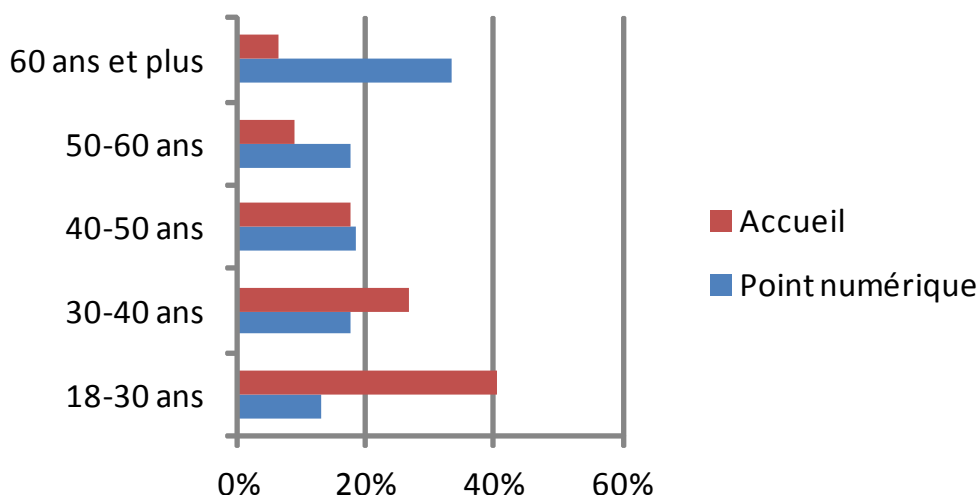
Résultats de l'enquête de satisfaction auprès des usagers de la préfecture du Var en 2018

La préfecture du Var s'est engagée depuis plusieurs années dans l'amélioration de la qualité d'accueil et du service rendu aux usagers. Pour cela, elle mène des enquêtes annuelles auprès de ses usagers. Vous trouverez ci-dessous les résultats 2018, issus d'une enquête effectuée auprès de 240 personnes en novembre et décembre 2018.

64% des personnes interrogées sont des **hommes**.
Toutes les tranches d'âge sont représentées.

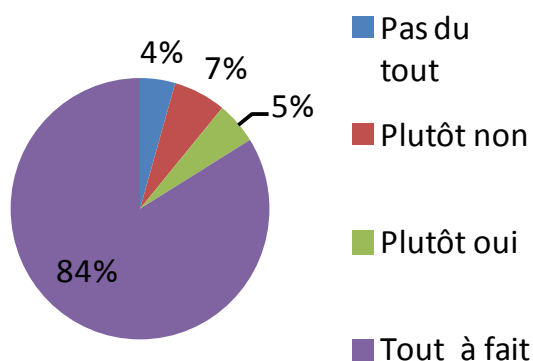


1/3 des usagers du point numérique **sont âgés de 60 ans et plus.**



Accessibilité de la préfecture

89 % des usagers
ont **facilement trouvé** la préfecture.

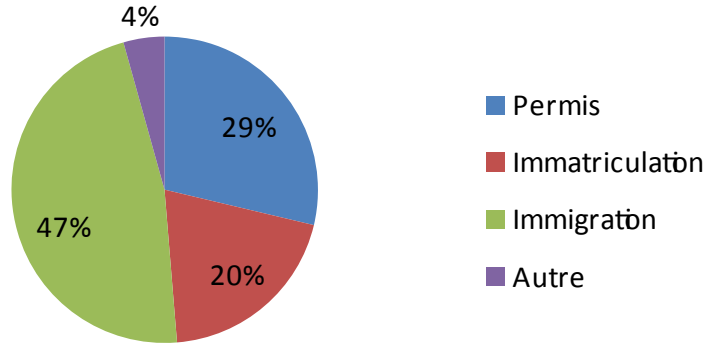


Motifs de visite

Près de la moitié des usagers (**49%**) viennent au **point numérique**, pour des démarches liées au permis et à l'immatriculation de leur véhicule.

47 % des usagers viennent au bureau de l'**immigration**.

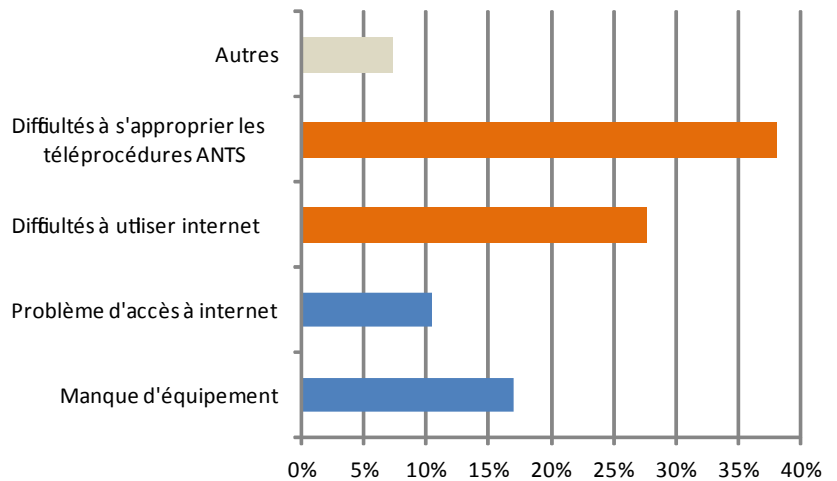
Répartition des motifs de visite



Répartition des raisons de fréquentation du point numérique

Les **2/3** des usagers du point numérique **éprouvent des difficultés** d'utilisation d'internet (**27%**) et des téléprocédures de l'ANTS (**38%**).

Les **problèmes techniques** (manque d'équipement ou d'accès) représentent **27 %** des raisons de fréquentation du point numérique.

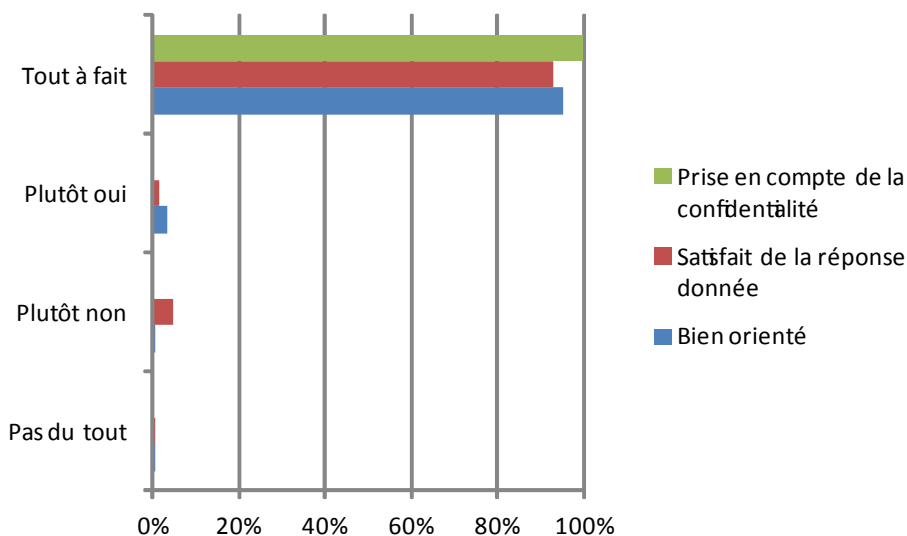


Conditions d'accueil

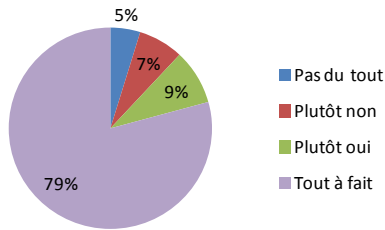
Plus de 98 % des usagers considèrent qu'ils ont été bien ou très bien **orientés**.

Plus de 94 % sont satisfaits ou très satisfaits **de la réponse qui leur a été donnée**.

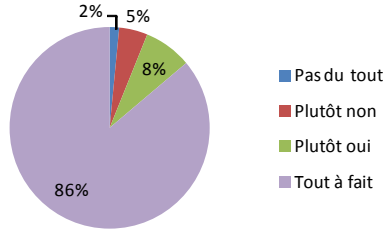
100 % considèrent que la **confidentialité** a très bien été prise en compte.



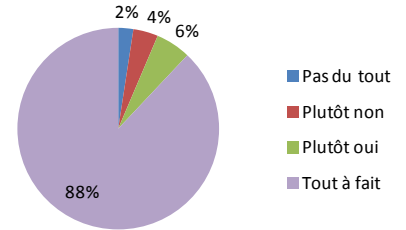
88 % des usagers considèrent qu'ils ont eu un accueil **courtois**.



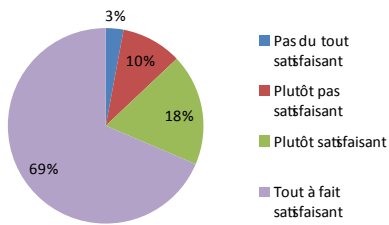
94 % des usagers considèrent qu'ils ont eu un accueil **respectueux**.



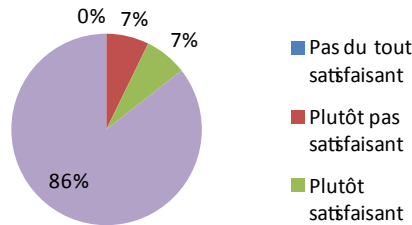
94 % des usagers considèrent que leur interlocuteur a su se rendre **disponible**.



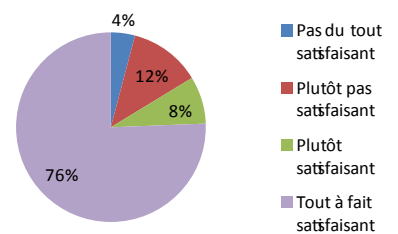
87 % des usagers jugent le **temps d'attente** plutôt satisfaisant (18%) ou tout à fait satisfaisant (69%).



93 % des usagers ont trouvé les locaux **propres et confortables**.

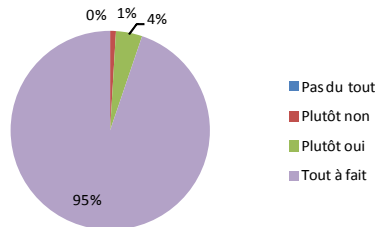


84 % des usagers considèrent avoir reçu des **informations claires et utiles**.



Nota : **Plus de la moitié des usagers** suggèrent la mise en place d'un système de **tickets pour gérer la file d'attente au point numérique**.

Plus de 98 % des usagers sont satisfaits, voire très satisfaits de **l'aide fournie au point numérique**.



Nota : **Plus de la moitié** des usagers du point numérique ne connaissent pas **France-connect**. Parmi ceux qui connaissent France-connect, **96 % ont déjà un compte**.



PISTES D'AMÉLIORATION 2019

En 2019, 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 :

Temps d'attente :

Améliorer et accentuer la visibilité des informations sur les périodes de forte affluence, afin qu'elles soient vues par **un plus grand nombre d'usagers**.

Site internet de la préfecture du Var :

Mieux informer sur les services en ligne, au plan de **l'affichage à l'accueil** ainsi que sur le **site internet**.