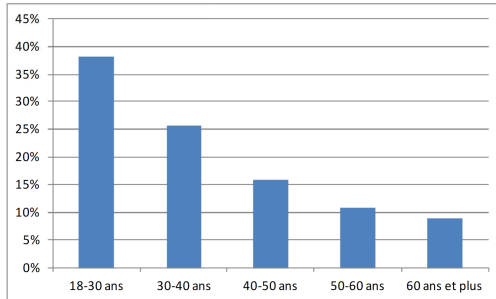




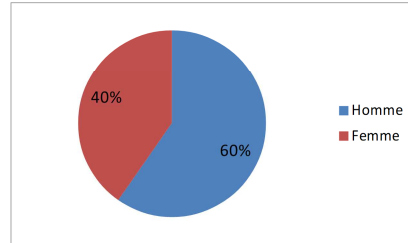
Résultats de l'enquête de satisfaction 2020 auprès des usagers de l'accueil

(434 usagers – durée : 4 minutes)

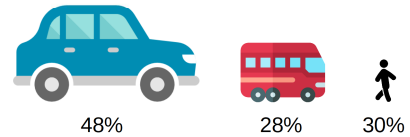
Près des 2/3 des personnes interrogées ont **moins de 40 ans**.



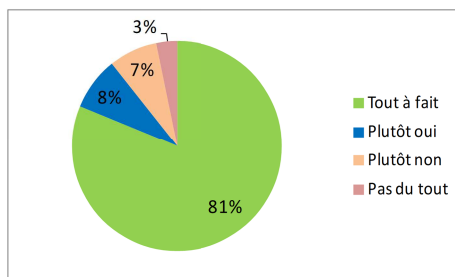
25 % d'entre eux habitent **Toulon**



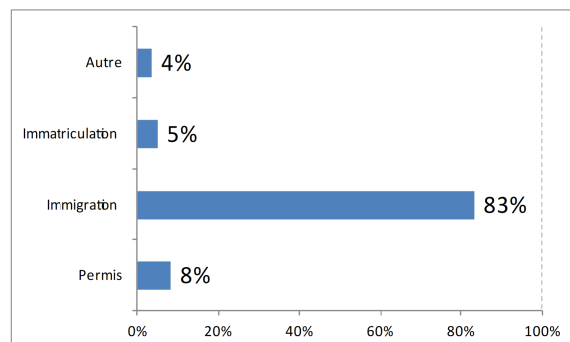
La voiture est leur moyen privilégié pour venir à la préfecture.



89 % des usagers ont trouvé la préfecture **facile d'accès**.



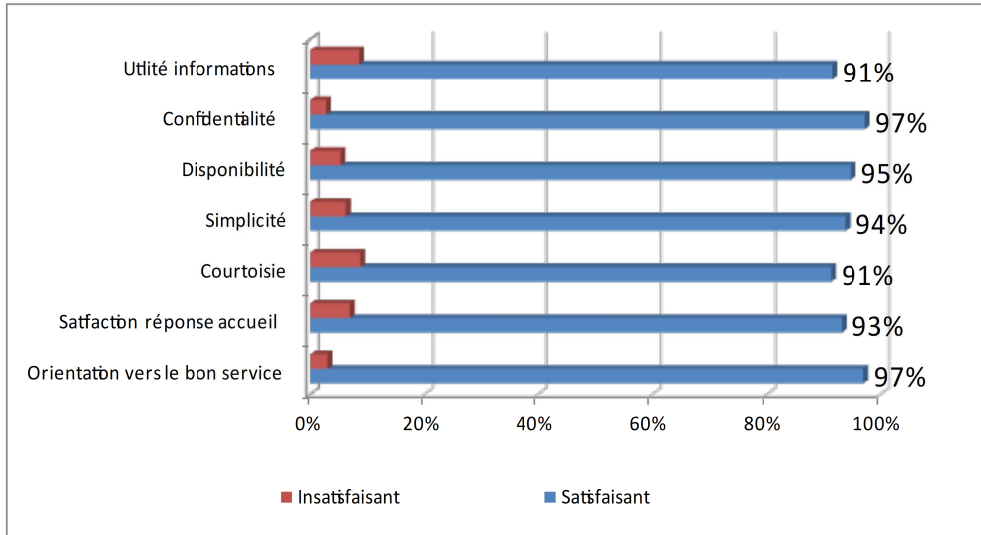
83 % des usagers viennent au bureau de **l'immigration**.





Relation avec l'agent d'accueil

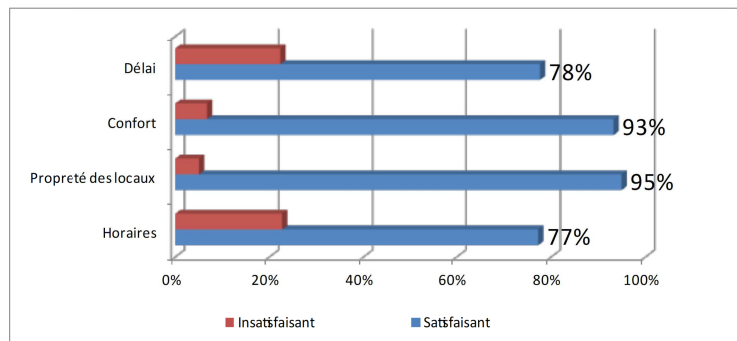
La **qualité** de l'accueil est jugée **satisfaisante** par **9 usagers sur 10**, quel que soit le critère



Conditions matérielles

La quasi totalité des usagers est **satisfaite** de la **propreté** des locaux (95%) et de leur **confort** (93%).

Si les **horaires d'ouverture** sont considérés comme satisfaisants pour les **3/4** des usagers, les avis quant aux **délais d'attente** ont progressé par rapport à 2019 (78%)





Parmi les suggestions et remarques des usagers :

- Augmenter les plages horaires (**ouverture l'après midi**)
- Clarifier **les procédures**
- Avoir **un agent de sécurité présent** en permanence dans le hall d'accueil

PISTES D'AMÉLIORATION 2021

En **2021**, 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 :

- Installation boucle à induction ;
- Amélioration des informations sur le site internet pour clarifier les procédures
- Amélioration de la desserte en bus.

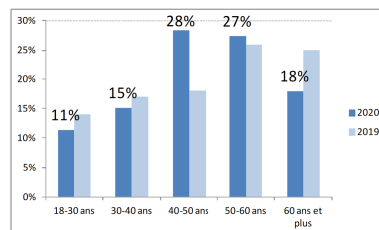
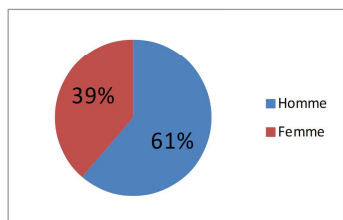




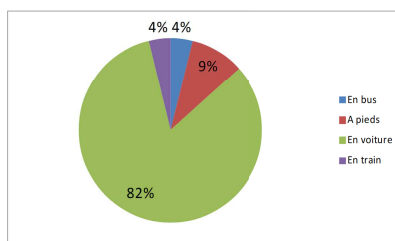
Résultats de l'enquête de satisfaction 2020 auprès des usagers du Point numérique

(240 usagers – temps de pose : 2 minutes)

Les usagers du Point numérique sont en majorité des **hommes** (61%), âgés de **autour de 50 ans**.



64 % d'entre eux habitent **Toulon ou sa proche périphérie (- de 10 kms)**.
La voiture reste le moyen privilégié pour venir à la préfecture.



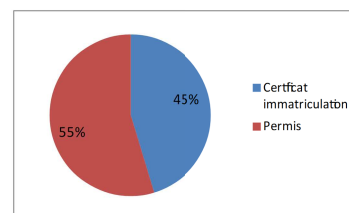
Enquête 2020 point numérique

1/4



Les usagers viennent essentiellement pour des démarches liées au **certificat d'immatriculation (45%)** et au **permis de conduire (55%)**.

Depuis août 2020, dématérialisation des échanges de permis étrangers

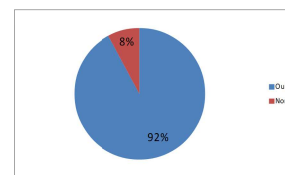
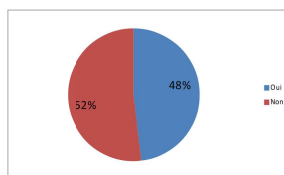
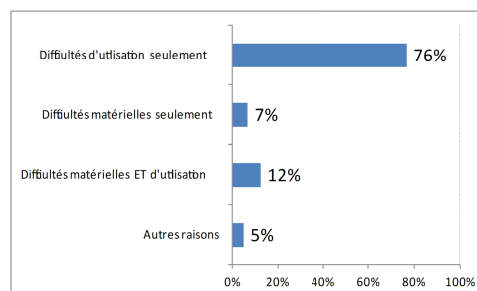


8 personnes sur 10 utilisent le point numérique pour des raisons liées à leur **manque d'autonomie par rapport à internet et aux téléprocédures**.

Les **difficultés matérielles** sont en nette diminution par rapport à l'année précédente.

Parmi les principales **autres raisons** citées, les usagers mettent en avant leur besoin de **contact humain**.

Plus de la moitié des usagers **ne connaissent pas France Connect**. Par contre, **92 %** des usagers qui connaissent France Connect **ont déjà un compte**.

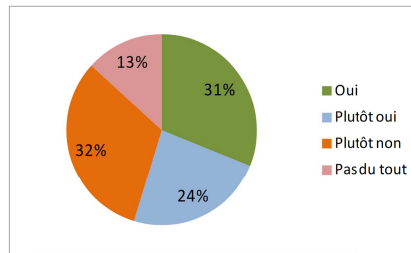


Enquête 2020 point numérique

2/4



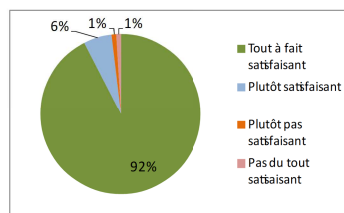
55 % des usagers ont **facilement trouvé** la préfecture... **et 100 %** ont bien **identifié** le Point numérique.



100 % des usagers **ont été accueilli par un médiateur numérique** (service civique).

(interruption durant l'été des dotations pour l'emploi de volontaires en service civique)

98% des usagers jugent le **temps d'attente satisfaisant**



100% sont **satisfaits du service offert**



16 personnes ont suggéré des améliorations ou émis des remarques

Il a été demandé un troisième poste au point numérique ce qui permettrait de limiter le délai d'attente.

Ce poste a été supprimé pour permettre les mesures de distanciation nécessaires durant la crise sanitaire.

PISTES D'AMÉLIORATION 2021

En **2021**, 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 :

- Assurer une montée en compétence des usagers sur la prise en main du site de l'ANTS.

