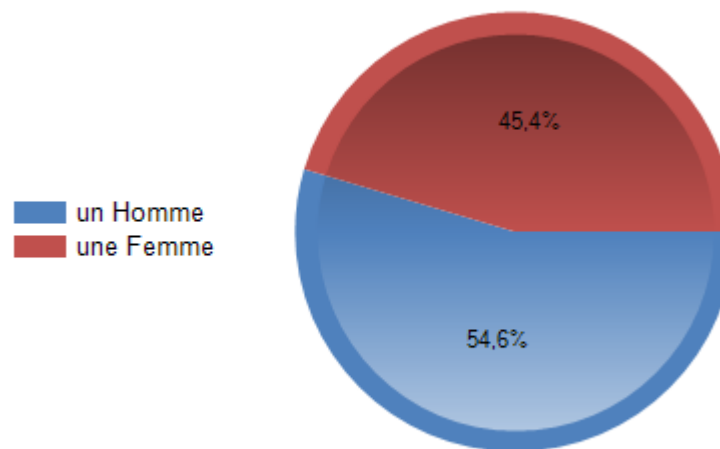
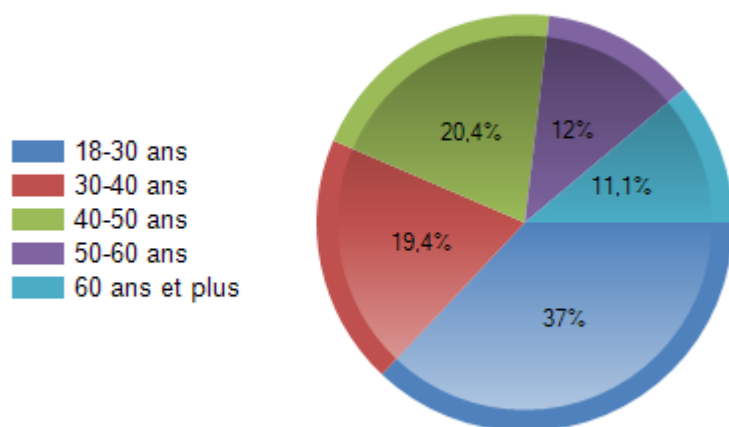




Résultats de l'enquête de satisfaction 2022 auprès des usagers du service immigration

(108 usagers – durée : 5 minutes)

Près de 60 % des personnes interrogées ont **moins de 40 ans**.



54% (57 % en 2021) d'entre eux habitent **Toulon**

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



44%



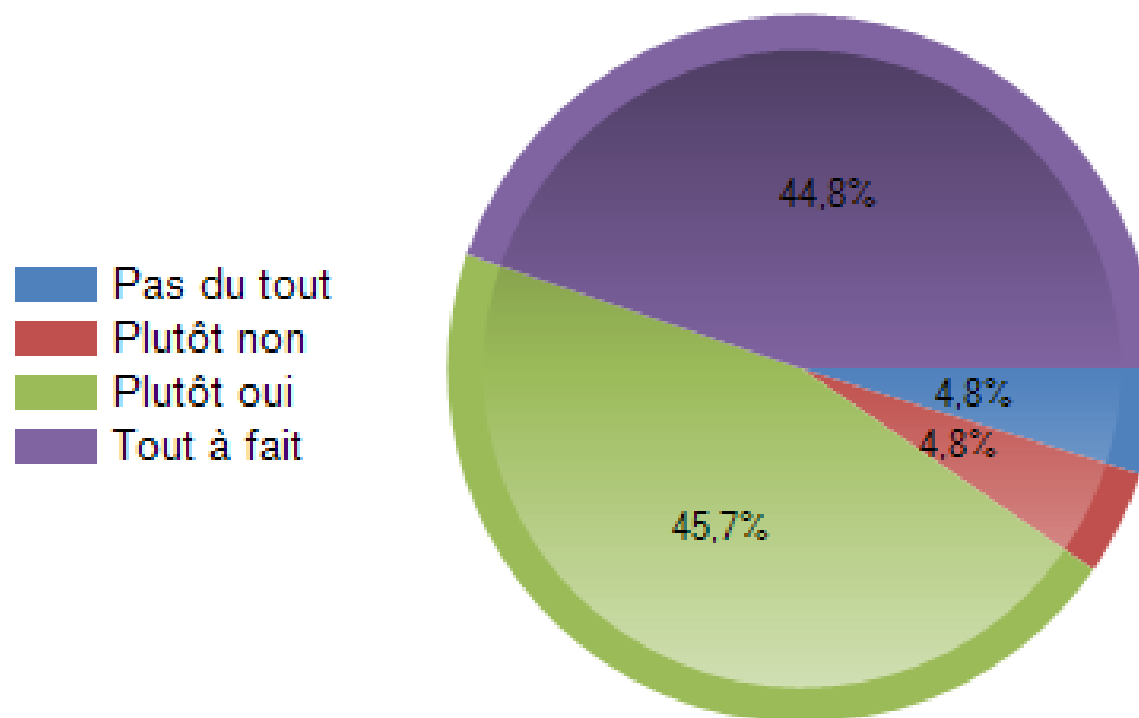
25 %



22%



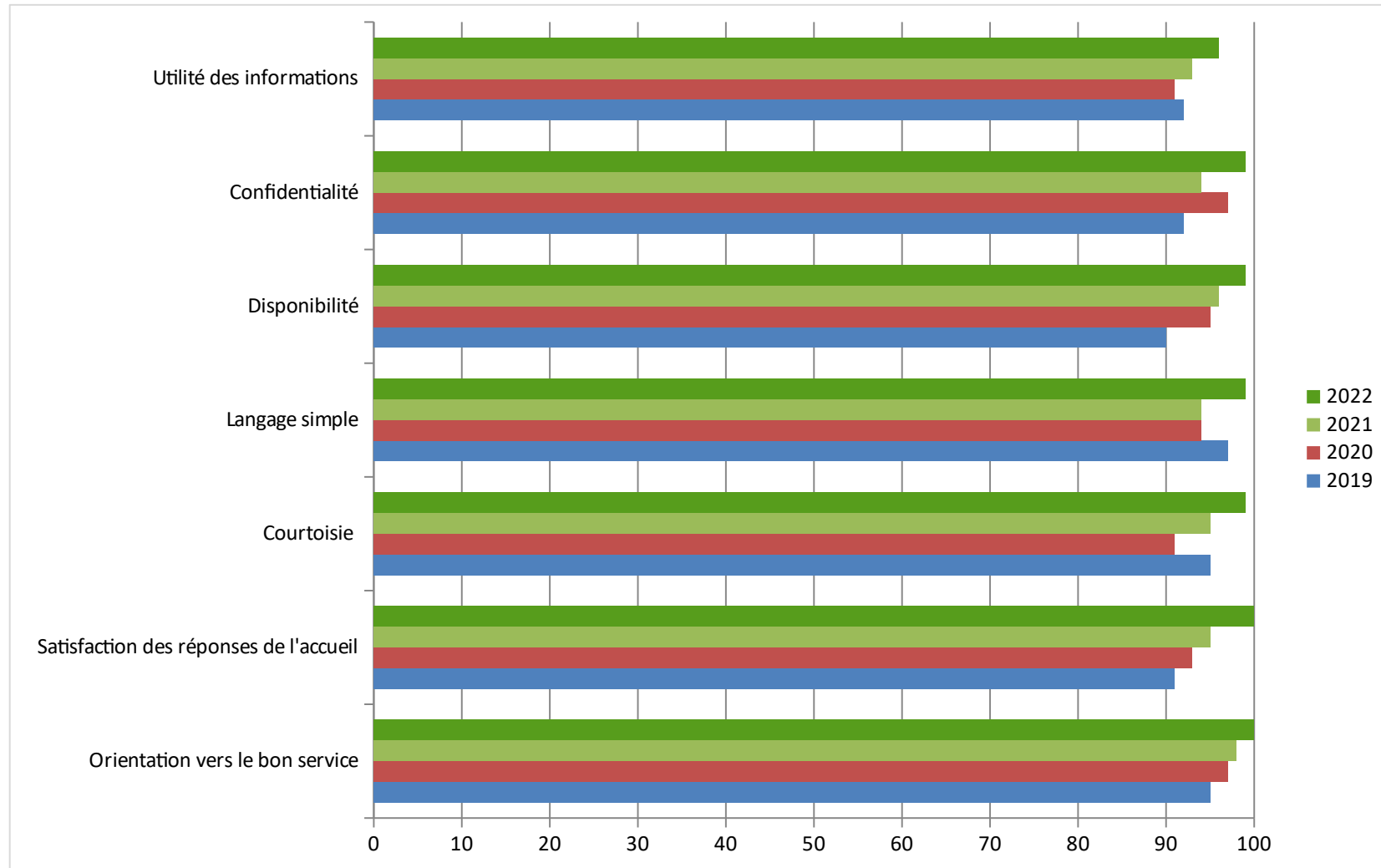
90,5 % (94 % en 2021) des usagers
ont trouvé la préfecture
facile d'accès.





Relation avec l'agent d'accueil

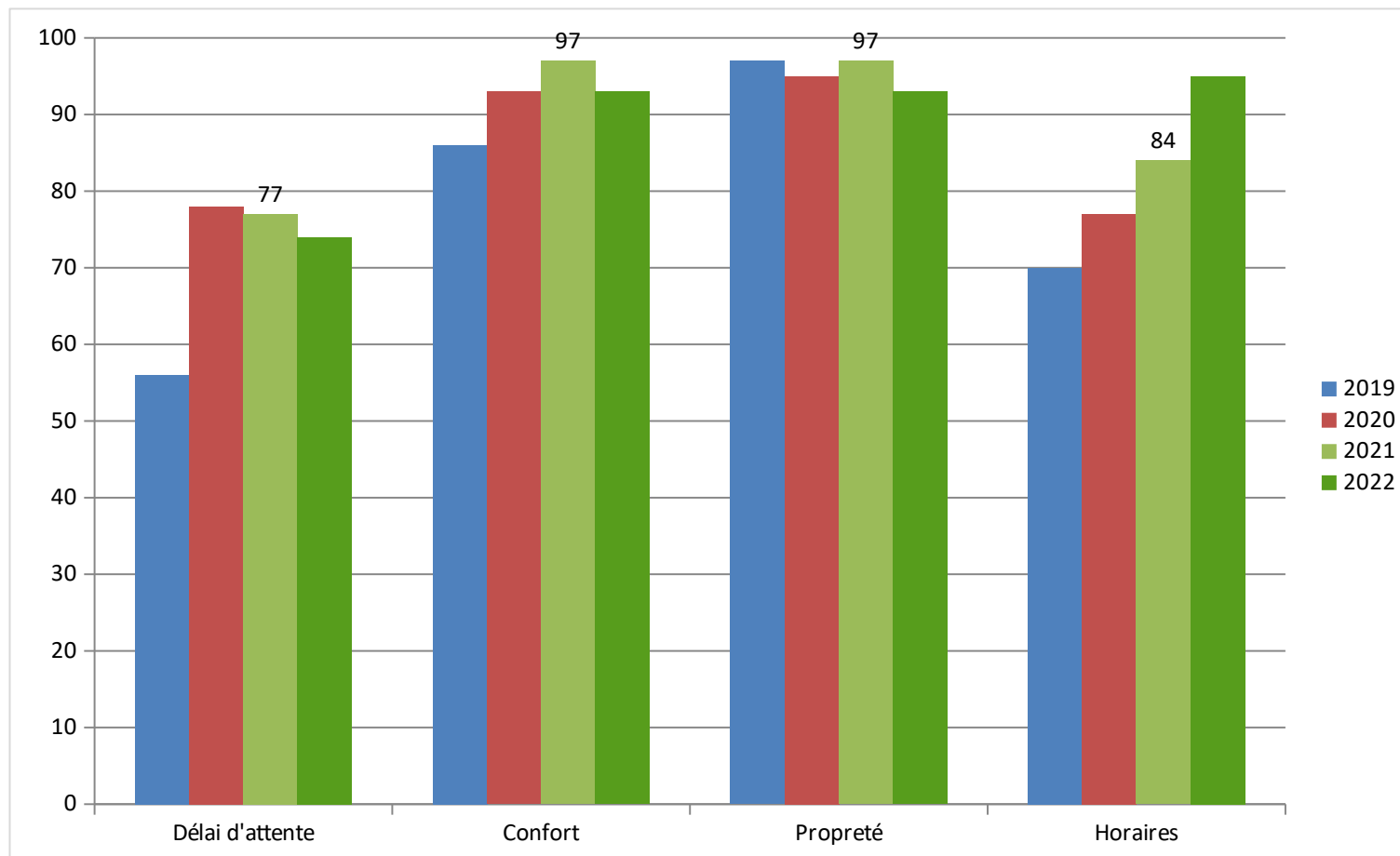
La **qualité** de l'accueil est jugée **satisfaisante** par **9 usagers sur 10**, quel que soit le critère





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

Si les **horaires d'ouverture** sont considérés comme satisfaisants pour 95 % des usagers, les avis quant aux **délais d'attente** (74%) ont progressé par rapport à 2019





Parmi les demandes des usagers :

- ✓ Elargir les horaires d'ouverture des guichets, ouverture l'après-midi ;
- ✓ Mettre en place une permanence téléphonique ;
- ✓ Réduire les délais d'attente pour la récupération d'un titre ;
- ✓ Rajouter des chaises dans la salle d'attente ;
- ✓ Améliorer l'accès (problèmes de stationnement).

PISTES D'AMÉLIORATION 2023

En **2023**, 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.

