

RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION - MARS 2014

300 personnes ont exprimé leur avis lors de l'enquête de satisfaction qui s'est déroulée dans les locaux de la préfecture du 5 au 17 mars 2014.

Les usagers sont pour la plupart âgés de 31 à 50 ans (**46,2%**). Résidant dans l'arrondissement de Toulon (**73,9%**), ils viennent en voiture pour **65,5%**. Il ressort de l'enquête que **69,4%** des usagers sont venus effectuer des formalités liées à l'achat, la cession ou la conduite d'un véhicule et **21%** pour des formalités liées à l'immigration.

VENIR EN PREFECTURE

85,9%



Ce score indique que vous êtes toujours plus nombreux (83% en 2013) à vous renseigner sur les conditions d'accès avant de vous déplacer et à trouver facilement les informations nécessaires pour accéder à nos locaux.

Ce que nous faisons :

Nous opérons des contrôles et des mises à jour très régulières des informations portant sur nos horaires d'ouvertures et nos conditions d'accueil.



71,8%

Trouvent l'accessibilité de la préfecture satisfaisante (70% en 2013).

Ce que nous faisons :

Les parkings sont désormais mieux signalés et les plans d'accès disponibles sur www.var.gouv.fr. Nous tenons également à votre disposition le « guide de l'usager » qui précise les jours et horaires d'ouverture de nos services.

SUR PLACE

28,7%



des usagers se présentent avant l'heure d'ouverture des guichets et

48,3% savent que c'est à l'ouverture des guichets que l'attente est la plus longue

Malgré la mise en évidence des périodes d'affluence pour vous sensibiliser au fait qu'il est inutile de vous présenter avant l'heure d'ouverture, vous êtes plus nombreux à le faire, même lorsque vous avez un RV.



Ce score souligne votre préoccupation d'être ponctuel lors de vos RV et nous vous en remercions.

+ de **77 %** d'entre vous sont satisfaits des horaires d'ouverture de nos services

Ce que nous faisons :

Les agents vous accueillent selon des horaires étendus. Un accueil sur rendez-vous a été mis en place par le Service de l'Immigration.

Ce que nous allons faire :

Nous allons continuer de porter nos efforts sur la réduction des temps d'attente au guichet et mieux vous informer des démarches que vous pouvez accomplir à partir de votre domicile via internet.

LES CONDITIONS D'ACCUEIL

- **78,3%** d'entre vous estiment les conditions d'attente agréables
- **97,6%** se disent bien orientés vers le service souhaité à leur arrivée
- **98,6%** estiment avoir bénéficié d'un accueil agréable et courtois
- **93,6%** sont satisfaits des documents mis à disposition
- **94,0%** sont contents de l'aide reçue pour constituer leur dossier



Une progression qui se poursuit. En 2013, vous étiez **72%** à juger les conditions d'attente satisfaisantes, **94,4%** à estimer avoir été bien orientés, **92,8%** à juger avoir bénéficié d'un accueil courtois, **95%** à être satisfaits de la documentation et **90,4%** à être satisfait de l'aide reçue.

LA PRISE DE CONTACT VIA INTERNET

- **18,6%** d'entre vous nous ont contacté par internet en utilisant le formulaire de contact ➤ **100 %** sont satisfaits de la qualité de la réponse.
- Vous êtes **50,6%** à connaître les sites internet spécialisés qui permettent de faire des démarches depuis votre domicile.
- Pour les démarches effectuées sur internet, **41,6%** d'entre vous ont déjà fait une recherche d'informations au sujet d'une démarche à réaliser.



Ce que nous faisons :

Depuis février 2013, nous nous engageons sur les délais de nos réponses. Ces délais font l'objet d'un suivi mensuel. A ce jour, les services répondent à plus de 95% des courriels de demande d'information dans un délai de 5 jours ouvrés.

La liste des sites internet spécialisés est disponible à l'accueil

LA PRISE DE CONTACT PAR COURRIER

■ **18,6%** d'entre vous ont déjà contacté la préfecture par courrier ➤ **56,8%** précisent avoir obtenu une réponse dans un délai inférieur à trois semaines. **80%** évoquent la clarté de la réponse à leur courrier.

Ce que nous allons faire: nous allons apporter une attention encore plus grande à la qualité, la lisibilité et la précision de nos courriers.

Le traitement de vos demandes par courriels étant beaucoup plus rapide que par courrier, nous vous conseillons cette formule. Pour cela, il suffit **d'utiliser le formulaire de contact disponible sur le site www.var.gouv.fr**

■ **45,4 %** d'entre vous savent qu'il est possible de déposer une réclamation ou une suggestion : 28,57% savent que c'est possible par courrier - 26,89% à l'accueil - 16,46% par internet et 28,15% ne se sont pas prononcés pas sur le moyen connu.

Ce que nous faisons :

Nous nous engageons à prendre en compte vos réclamations ou suggestions et à vous apporter une réponse dans un délai de 15 jours ouvrés.



Une enquête est réalisée chaque année.

En plus de cette enquête, nous vous invitons à nous faire part de vos remarques **par tous les moyens disponibles :**

- Sur le site internet www.var.gouv.fr
- Dans le registre des réclamations et des suggestions, disponible à l'Accueil Général de la Préfecture
- En déposant votre contribution dans l'urne Marianne se trouvant près de l'accueil général.

Nous vous remercions de votre participation qui nous permet d'améliorer davantage la qualité de notre accueil et de mieux répondre à vos attentes.