

## RESULTAT DE L'ENQUETE DE SATISFACTION JUIN 2015

301 personnes se sont exprimées lors de l'enquête de satisfaction qui s'est déroulée dans nos locaux du 15 au 30 juin 2015.

Au regard des réponses exprimées, les usagers sont majoritairement des particuliers (**87,7%**), de sexe masculin (**55%**), résident dans l'arrondissement de Toulon (**89,8%**) et sont venus en voiture (**67,4%**). Il ressort des personnes interrogées que **57,2%** des usagers sont venus effectuer des formalités liées à l'achat, la cession ou la conduite d'un véhicule et **33%** pour des formalités liées à l'immigration.

### Avant votre venue

**93,4%**

Ce bon score indique que vous êtes nombreux à vous renseigner avant de vous déplacer et que très majoritairement, vous avez pu trouver les informations nécessaires pour accéder facilement à nos locaux. (Vous étiez **83%** en 2013 et **85,9%** en 2014).



#### Ce que nous faisons :

Nous opérons des mises à jour très régulières des informations portant sur nos horaires et modalités d'ouverture. Nous veillons aussi à améliorer la lisibilité de nos informations et à clarifier notre site internet.

**64,4%**

Trouvent l'accessibilité de la préfecture satisfaisante (contre **71,8%** en 2014).



#### Ce que nous avons fait :

Bien que des travaux aient permis de rénover la rampe d'accès aux ascenseurs, nous avons été obligés de limiter certains accès en raison du plan Vigipirate renforcé. Pour éviter les difficultés liées au stationnement, nous vous conseillons, pour les résidents de Toulon, d'emprunter les transports en communs depuis le centre ville. Nous tenons également à votre disposition le « guide du visiteur » qui précise les modalités d'accès à nos services ainsi que les possibilités d'effectuer un certain nombre de démarches par courrier ou courriel.

## Sur les modalités d'accueil en préfecture

**83%** d'entre vous connaissent les horaires d'ouverture des guichets.

**38%** d'entre vous en ont pris connaissance sur place et **35,3%** à partir du portail [www.var.gouv.fr](http://www.var.gouv.fr)

En revanche, seulement

**67,8%** sont satisfait des horaires d'ouvertures de nos services

Bien que vous soyez nombreux à souhaiter une ouverture de l'ensemble des guichets toute la journée, une telle organisation entraînerait un retard dans le traitement de vos demandes.



### Ce que nous avons fait :

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. L'envoi des dossiers de manifestations sportives se fait désormais par courriel et de nombreuses formalités peuvent être effectuée par internet. Pour connaître les modalités de dépôts de dossier, consultez le « guide du visiteur » sur le site [www.var.gouv.fr](http://www.var.gouv.fr) Par ailleurs, les questions d'ordre général peuvent être adressées aux services à partir du formulaire de contact sur ce site. A partir de novembre 2015, l'éventail des démarches pouvant être effectuées depuis votre domicile sera étoffé.

## Sur la façon dont vous avez été orienté(e) lors de votre venue

**96,1%** ont trouvé facile de s'orienter dans les locaux. A leur arrivée, **41,6%** d'entre vous se sont rendus à l'accueil général et **98,8%** estiment avoir été bien orientés (97,6% en 2014 et 94,4% en 2013)

## Sur les espaces d'attente et les délais d'attente

Vous êtes **79,2%** à trouver les locaux agréables (78,3% en 2014 et 72% en 2013) et **71,6%** à les trouver pratiques.

**37,7%** estiment les délais d'attente peu satisfaisants.

Vous êtes **51,2%** à avoir été reçu en moins de 30 minutes

Mais **88,3%** des personnes interrogées ne savent pas que bon nombre de dossiers peuvent être déposés dans la boîte de dépôt express ou envoyés par voie postale. Sur les personnes informées de ces possibilités, seules **35%** ont utilisé ce service.

## Sur la qualité de l'accueil

- **90,1%** d'entre vous estiment avoir bénéficié d'un accueil courtois ;
- **92,7%** ont apprécié la disponibilité de leur interlocuteur ;
- **94,3%** estiment que l'agent était clair dans ses explications ;
- **93,8%** ont trouvé le dispositif d'accueil efficace ;
- **78,9%** sont satisfaits de l'aide reçue pour constituer leur dossier



Une progression qui se poursuit, malgré une exigence renforcée sur les délais d'attente et l'aide que peuvent vous apporter les agents pour compléter les dossiers.



Ce que nous allons faire : Nous envisageons de recruter deux volontaires du Service Civique qui seront à vos côtés pour vous aider à compléter les formulaires de vos dossiers. Vous gagnerez ainsi du temps et serez assuré de disposer de toute l'aide nécessaire.

## Sur l'accueil téléphonique

De manière générale,

**32,4%**

savent que des permanences téléphoniques existent. Seuls

**18,3%** savent

qu'elles concernent les services de délivrance des titres

Parmi les personnes ayant contacté les services de la préfecture par téléphone, **72,2%** jugent leur interlocuteur courtois et

**44,3%** considèrent que leur appel a été pris en charge rapidement.



Ce que nous avons fait :

Nous avons harmonisé les horaires des permanences téléphoniques et amélioré la qualité du site du portail des services de l'État dans le Var. Vous pouvez désormais y trouver des réponses à la plupart des questions d'ordre général. Nous tenons également à votre disposition le « guide du visiteur » qui précise les horaires des permanences téléphoniques.

Vous êtes  
**27,3%** à  
connaître l'existence  
des serveurs vocaux  
interactifs

**73,8%** jugent le contenu des serveurs vocaux clairs et  
**55%** estiment satisfaisant le niveau d'information obtenu  
par le biais du serveur vocal



Ce que nous avons fait :

Nous avons rénové le dispositif des serveurs vocaux interactifs pour en simplifier les contenus et vous orientons vers les sites spécialisés pour des informations plus complètes.

Sur les démarches par courriels ou via internet

**80,9%** d'entre vous  
souhaitent pouvoir effectuer  
leurs démarches par internet

**71,2%** souhaiteraient  
pouvoir prendre un rendez-vous  
via internet avec les services.

Mais seulement **45,1%** des personnes  
interrogées se sont connectées sur le portail internet  
de l'État dans le Var avant de se déplacer.

**70%** trouvent le site complet et l'accès aux  
informations faciles et **10,4%** nous ont déjà  
contacté par le biais du formulaire de contact.



Ce que nous allons faire :

Notre objectif est de faciliter la réalisation de vos  
démarches et de moderniser l'offre de service à  
votre disposition. D'ici à la fin de l'année, nous allons  
vous permettre de réaliser beaucoup plus de  
démarches administratives sans avoir à vous déplacer  
dans nos locaux. Un module de prise de rendez-vous  
en ligne est opérationnel pour les démarches « taxis »  
sur le site [www.var.gouv.fr](http://www.var.gouv.fr)

Sur les réseaux sociaux

**98,8%** des personnes interrogées déclarent ne pas savoir que les services de l'État  
communiquent sur twitter et seules **13,1%** envisagent de suivre ce compte.



Ce que nous faisons :

Notre objectif est d'améliorer davantage la diffusion des informations utiles pour les  
usagers et résidents du Var. L'usage de « twitter » vous permet d'être informé(s) dans  
un délai très court sur des événements importants susceptibles de vous concerner.

## Les démarches par courriers et courriels

Vous êtes **13,6%** à déclarer nous avoir contacté par courriel et **22,9%** par courrier.



Dans les faits, les services sont davantage saisis par courriels que par courriers. Le volume de courriels a ainsi fortement augmenté, de 1800 saisines en 2013, à 5200 en 2014, à 4100 pour le premier semestre 2015. Les résultats de cette enquête diffèrent grandement des résultats statistiques que nous réalisons chaque mois. Ainsi, pour les courriels, vous êtes 65,7% à déclarer n'avoir pas reçu d'accusé de réception alors que celui-ci est généré automatiquement par le serveur informatique et 61% à déclarer n'avoir pas eu de réponse dans les 5 jours ouvrés alors que les services répondent à plus de 95 % des courriels en moins de 2 jours.



### Ce que nous allons faire :

Nous vous invitons à saisir les services par courriels pour une réponse plus rapide. 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.

■ **73,2%** d'entre vous (45,4% en 2014) ont pu déposer facilement une réclamation, suggestion ou un remerciement. Vous êtes seulement **42,5 %** à déclarer avoir eu une réponse dans les 15 jours ouvrés.



### Ce que nous faisons :

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



Vous êtes **98,1 %** à penser que notre engagement dans une démarche Qualité améliore la qualité de notre accueil. 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 :

- Sur le site internet [www.var.gouv.fr](http://www.var.gouv.fr)
- Dans le registre des réclamations et des suggestions ou à partir du formulaire des réclamations/suggestions, tous deux disponibles à l'Accueil Général de la Préfecture

Merci pour votre participation.