



*Liberté • Égalité • Fraternité*

**RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

**PREFET DU VAR**

# ENQUÊTE DE SATISFACTION PRÉFECTURE DE TOULON MARS 2017





*Liberté • Égalité • Fraternité*

**RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

PREFET DU VAR

# ENQUÊTE DE SATISFACTION TOULON

## MARS 2017



## SOMMAIRE

- 1 : La typologie des usagers
- 2 : L'accessibilité à nos locaux
- 3 : Nos horaires d'ouverture
- 4 : Les conditions d'accueil
- 5 : Un accueil attentif pour TOUS
- 6 : La préfecture se modernise
- 7 : Votre avis compte
- 8 : Vos propositions/améliorations





Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

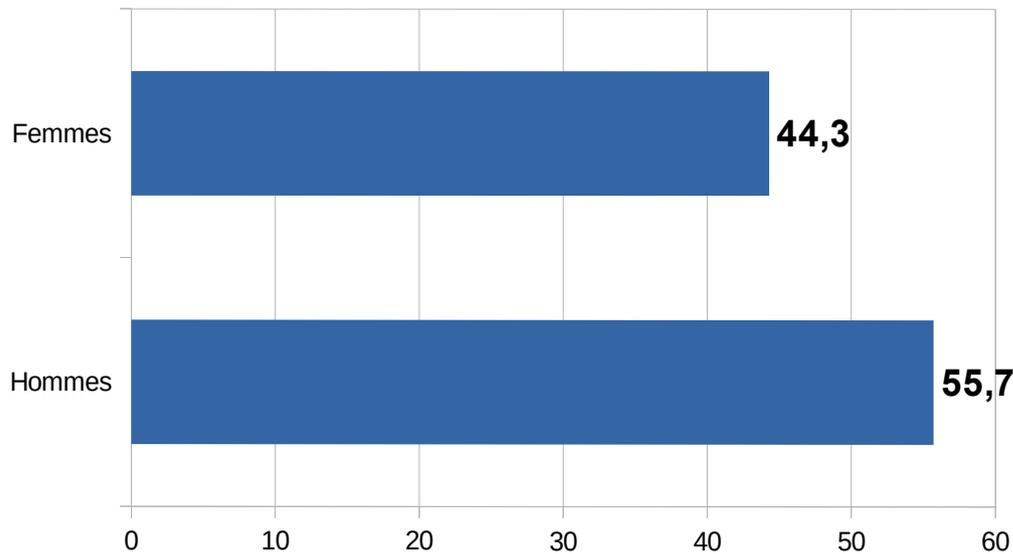
PREFET DU VAR

# ENQUÊTE DE SATISFACTION TOULON MARS 2017



## 1 : La typologie des usagers A : Vous êtes...

*Typologie des usagers (%)*



La majorité des personnes ayant répondu à cette enquête (55 %) sont des hommes.





*Liberté • Égalité • Fraternité*  
**RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

PREFET DU VAR

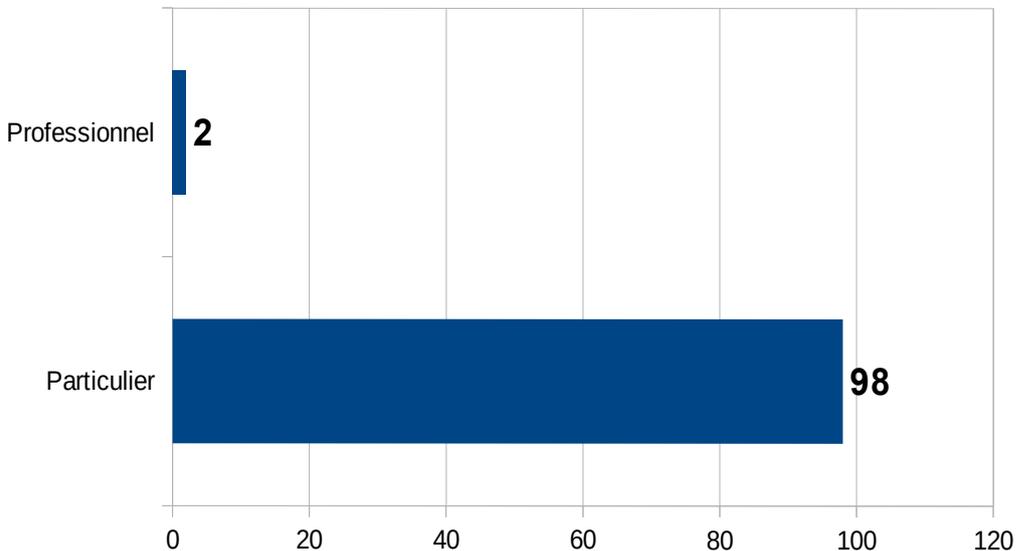
# ENQUÊTE DE SATISFACTION TOULON

## MARS 2017



### 1 : La typologie des usagers B : Type d'usagers

Types d'usagers (%)



98 % des visiteurs sont des particuliers.  
Seuls 2 % des usagers viennent en  
préfecture en tant que professionnel.





Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

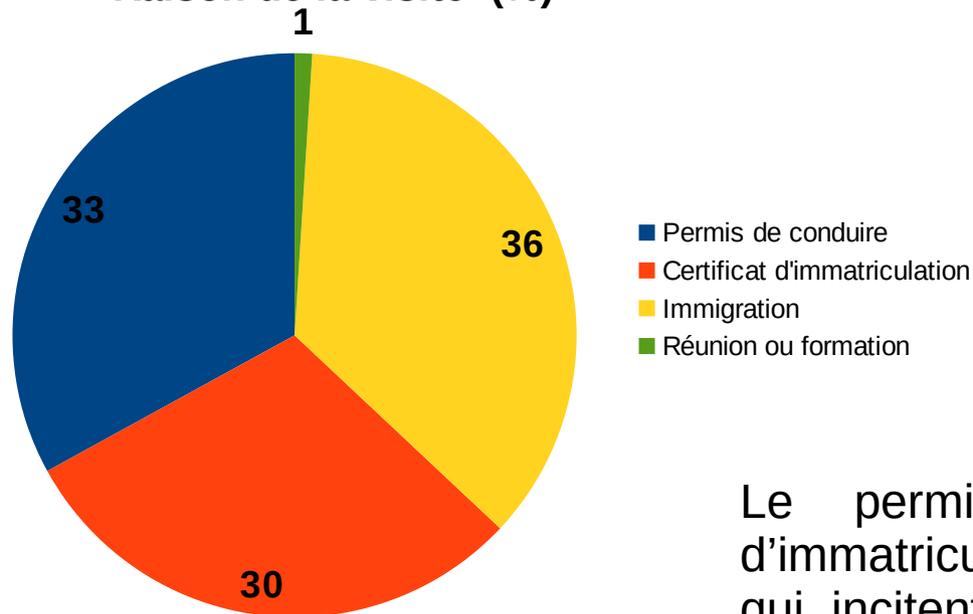
PREFET DU VAR

# ENQUÊTE DE SATISFACTION TOULON MARS 2017



## 1 : La typologie des usagers B : Raison de votre visite

Raison de la visite (%)



Le permis de conduire et le certificat d'immatriculation globalisent les 2/3 des raisons qui incitent les usagers à venir en préfecture. Une forte diminution de la fréquentation des usagers devrait intervenir le dernier trimestre 2017 avec la fermeture de ces services.

Permis de conduire	Certificat d'immatriculation	Immigration	Réunion ou Formation
33 %	30%	36%	1%



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

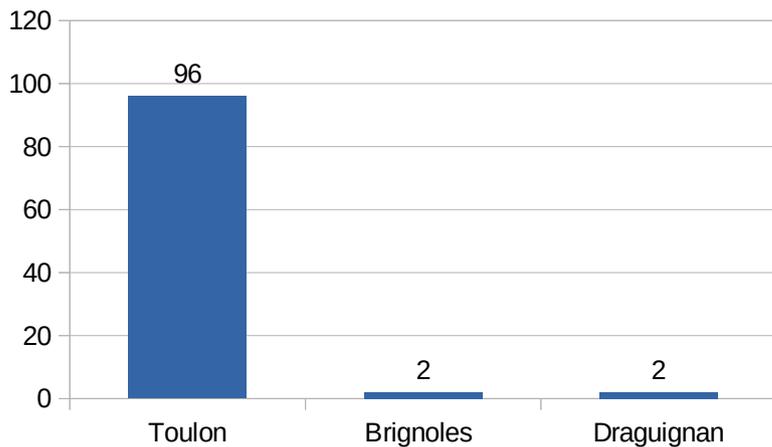
PREFET DU VAR

# ENQUÊTE DE SATISFACTION TOULON MARS 2017

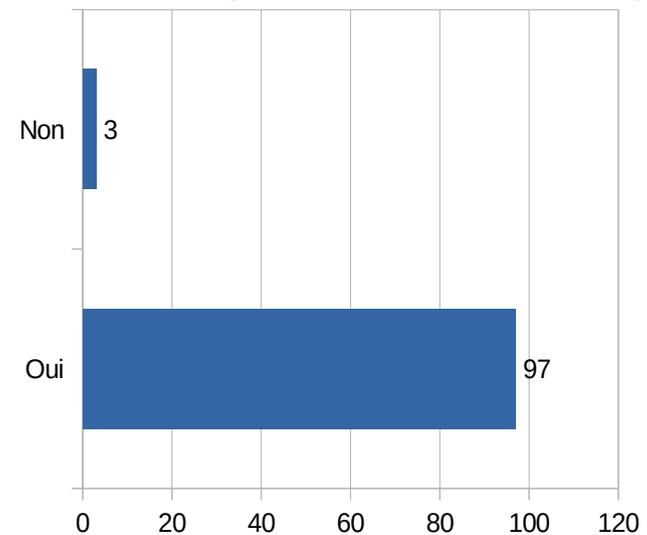
## 2 : L'accessibilité à nos locaux



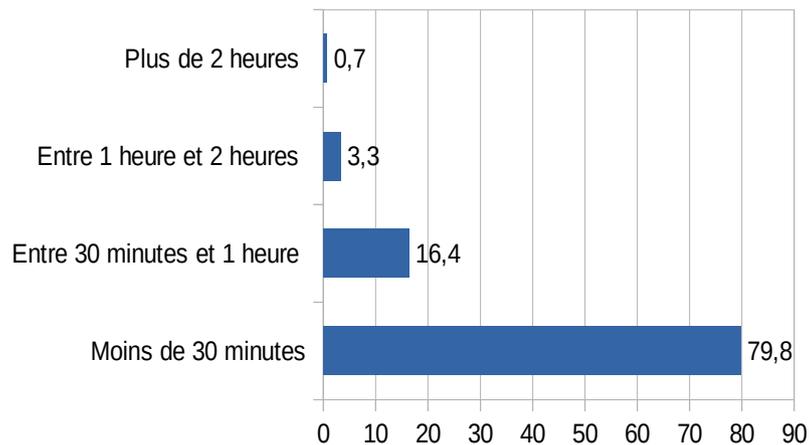
### Arrondissement (%)



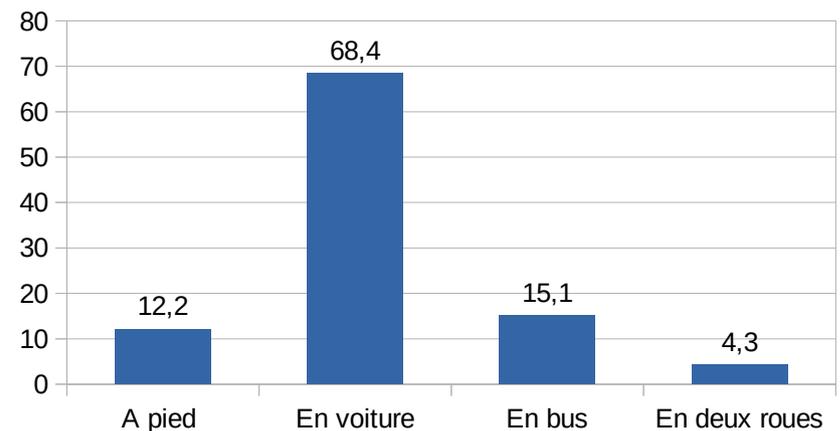
### Avez-vous pu situer facilement la préfecture (%)



### Votre temps de trajet pour venir jusqu'à la préfecture (%)



### Comment êtes-vous venu (%)





Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

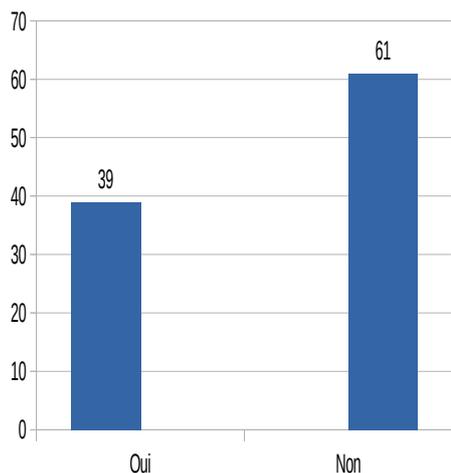
PREFET DU VAR

# ENQUÊTE DE SATISFACTION TOULON MARS 2017

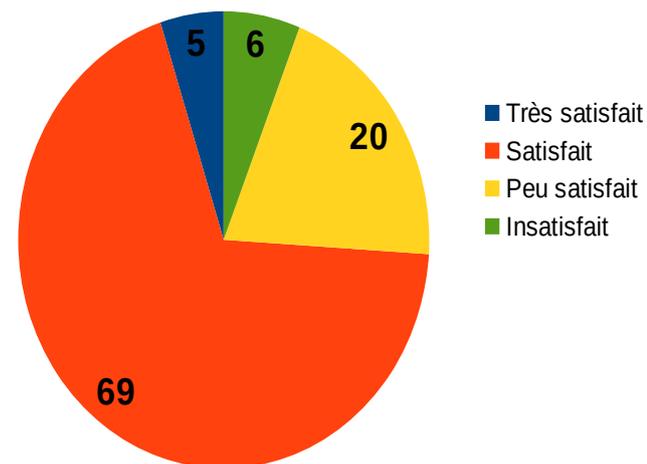
## 3 : Nos Horaires d'ouverture



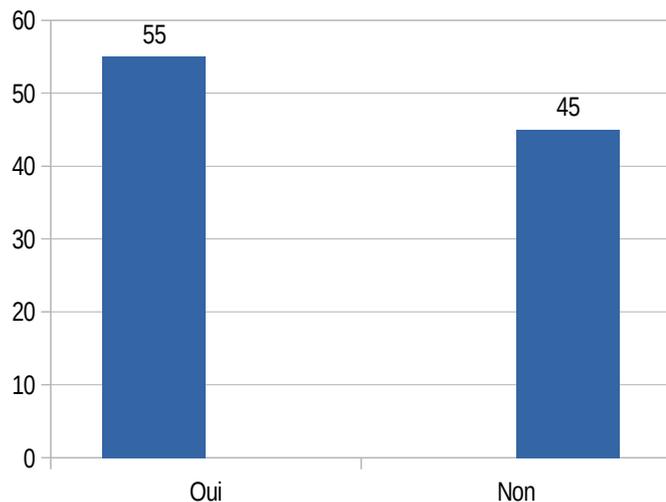
Savez-vous que les horaires d'ouverture sont différents d'un service à l'autre (%)



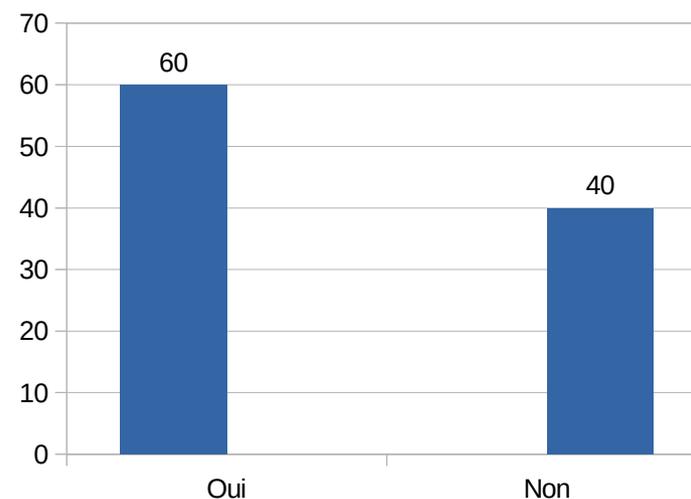
Etes-vous satisfait de nos horaires d'ouverture (%)



Vous êtes-vous renseigné sur les horaires avant de venir (%)



Avez-vous trouvé facilement les horaires (%)





Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

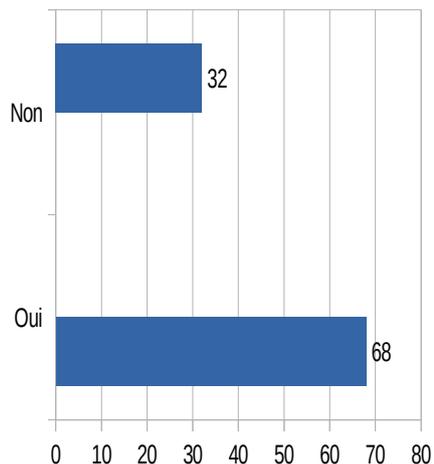
PREFET DU VAR

# ENQUÊTE DE SATISFACTION TOULON MARS 2017

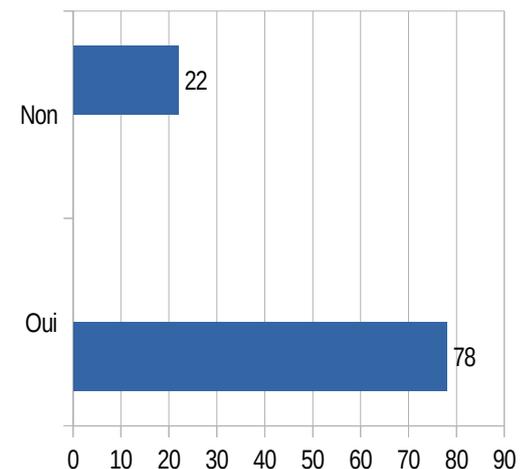


## 4 : Les conditions d'accueil A : A votre arrivée

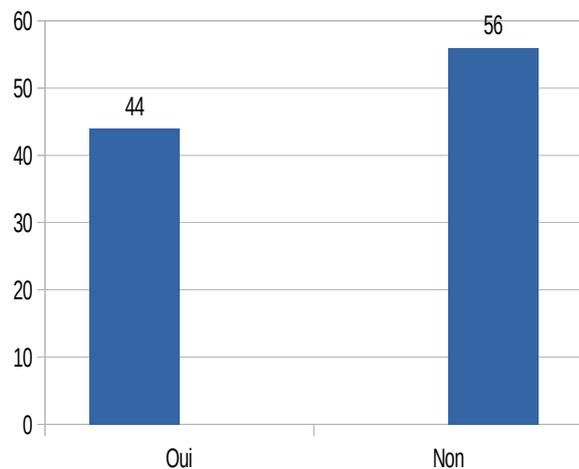
Vous êtes vous présenté à l'accueil général (%)



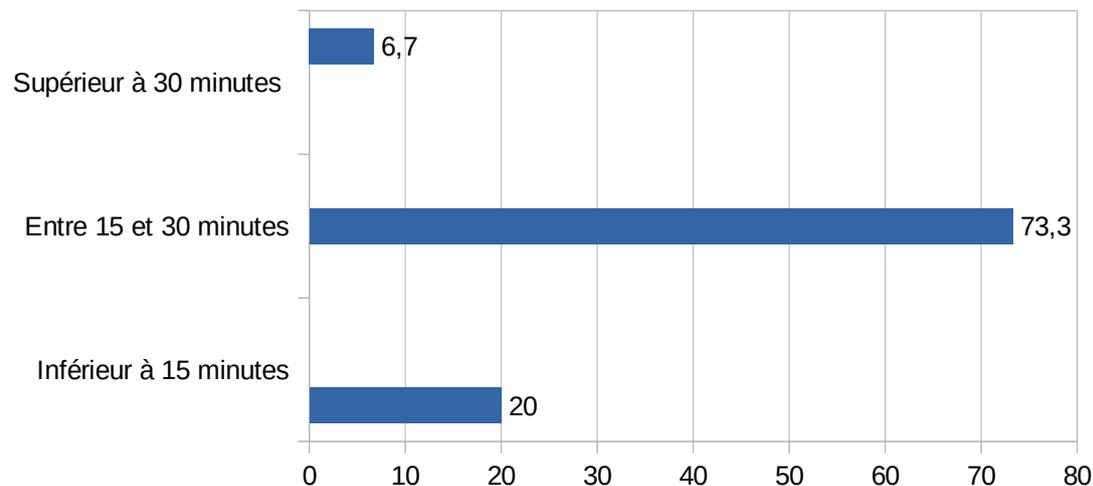
Avez-vous trouvé facilement le service (%)



Avez-vous été accueilli par un jeune volontaire du service civique (%)\*



Votre temps d'attente (%)



\* un service civique au standard et en vacances la 1<sup>er</sup> semaine d'enquête



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREFET DU VAR

# ENQUÊTE DE SATISFACTION TOULON

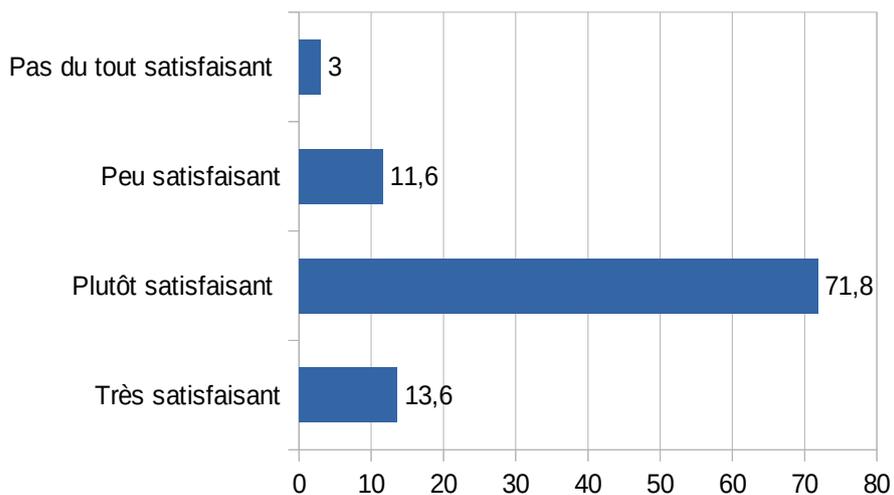
MARS 2017

4 : Les conditions d'accueil

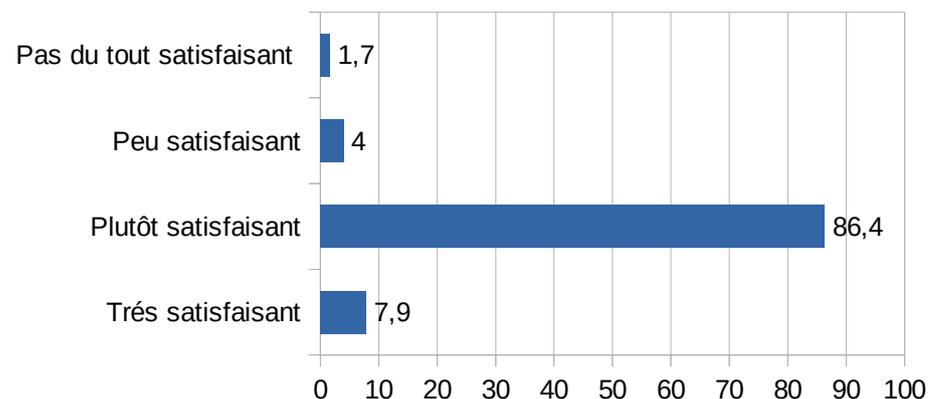
B : Notre espace



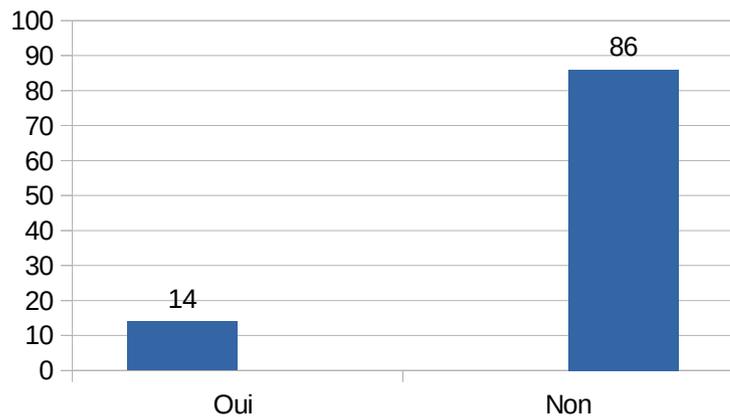
Le temps d'attente a été jugé (%)



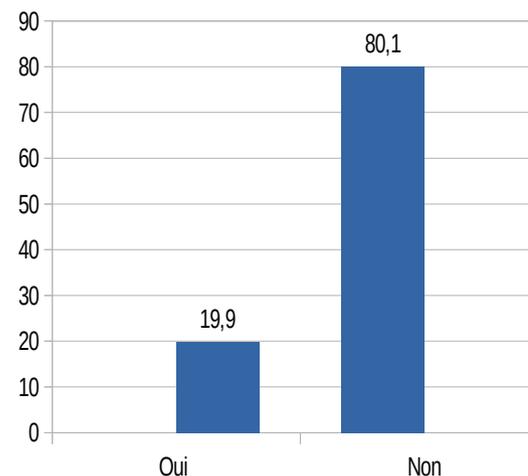
Nos espaces d'accueil sont (%)



Connaissez-vous nos boîtes à lettres (%)



Savez-vous que de nombreux dossiers peuvent être transmis par la voie postale (%)





Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

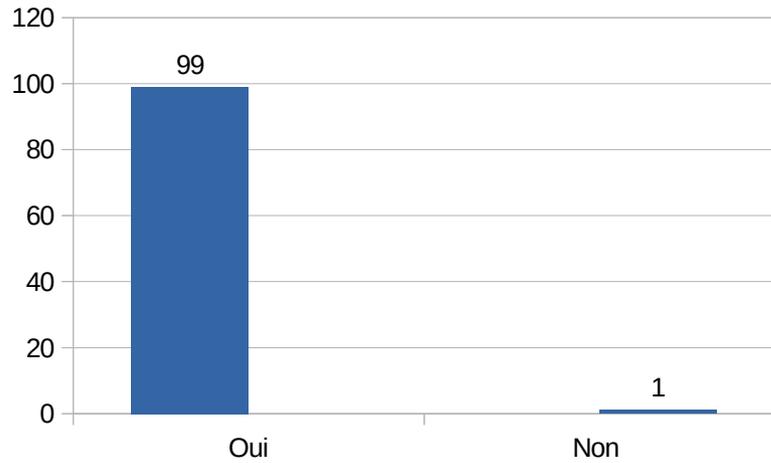
PREFET DU VAR

# ENQUÊTE DE SATISFACTION TOULON MARS 2017

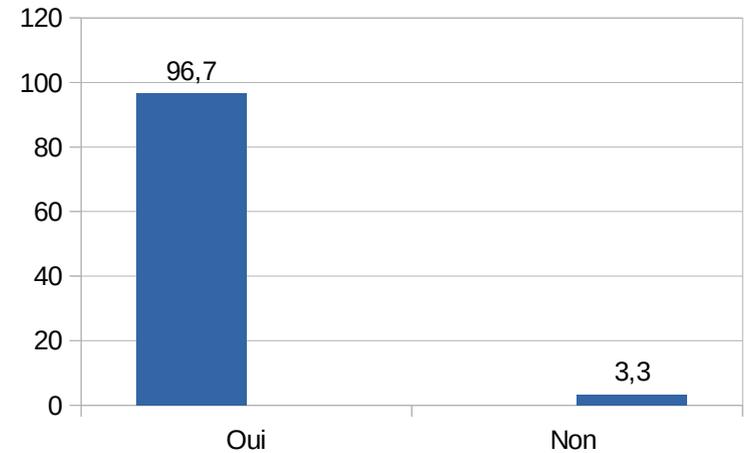


## 4 : Les conditions d'accueil C : Votre interlocuteur

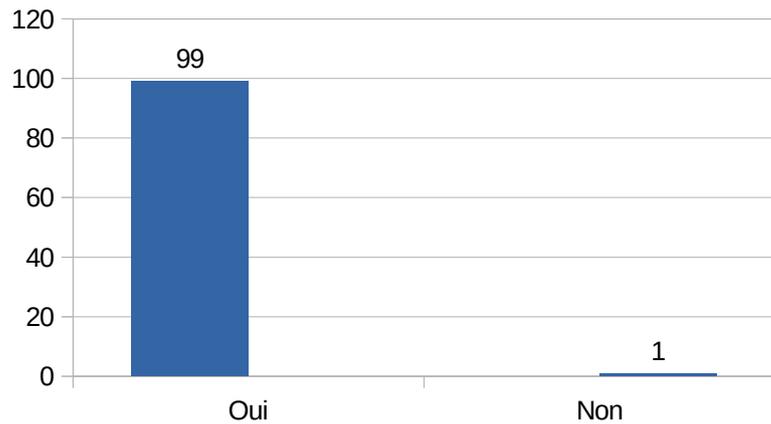
A-t-il été courtois (%)



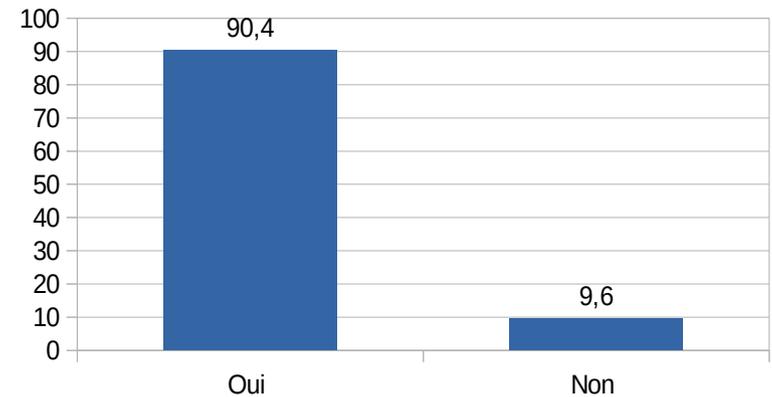
A-t-il été efficace (%)



A-t-il été disponible (%)



A-t-il respecté la confidentialité de votre échange (%)





Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

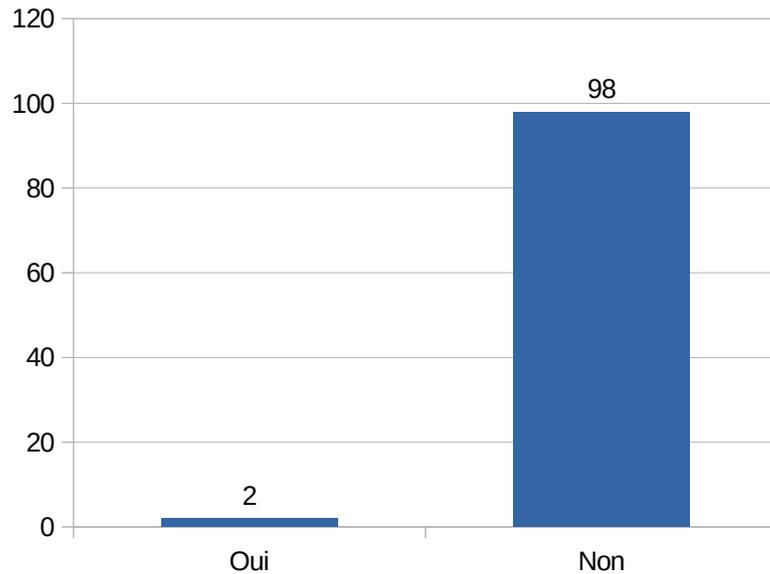
PREFET DU VAR

# ENQUÊTE DE SATISFACTION TOULON MARS 2017

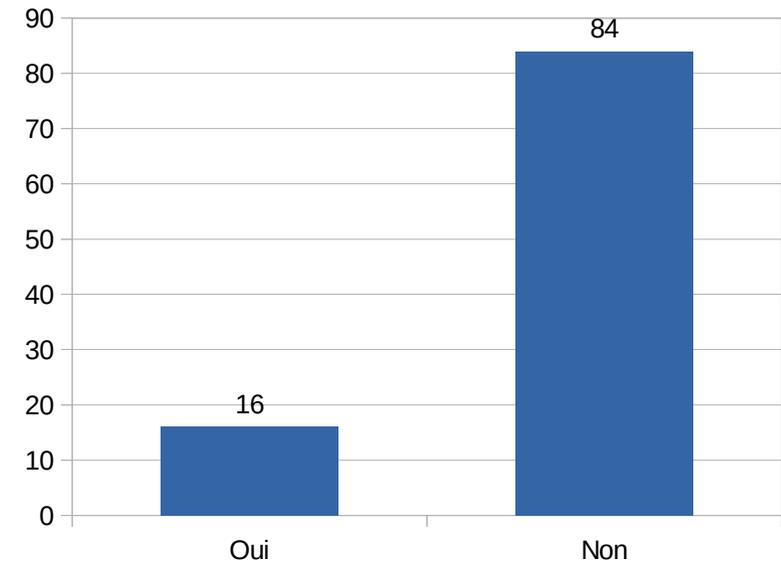


## 5 : Un accueil attentif pour TOUS

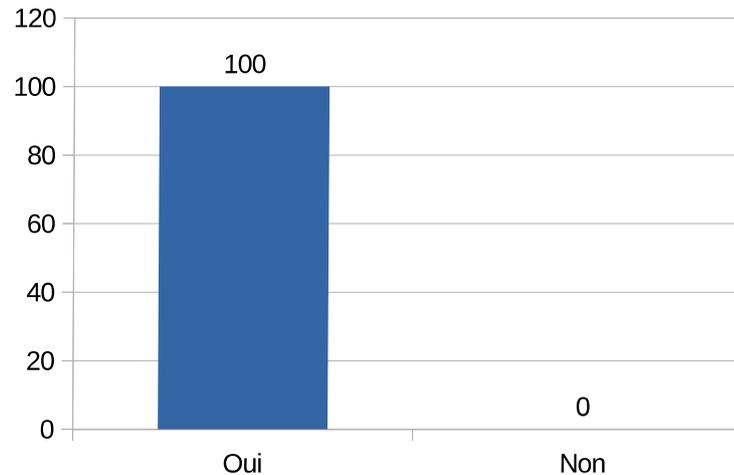
Etes-vous une personne en difficulté (%)



Avez-vous sollicité une aide (%)



En êtes-vous satisfait (%)





Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

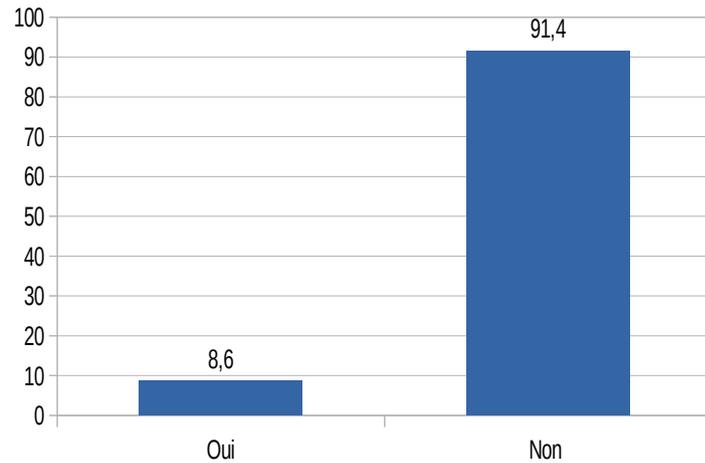
PREFET DU VAR

# ENQUÊTE DE SATISFACTION TOULON MARS 2017

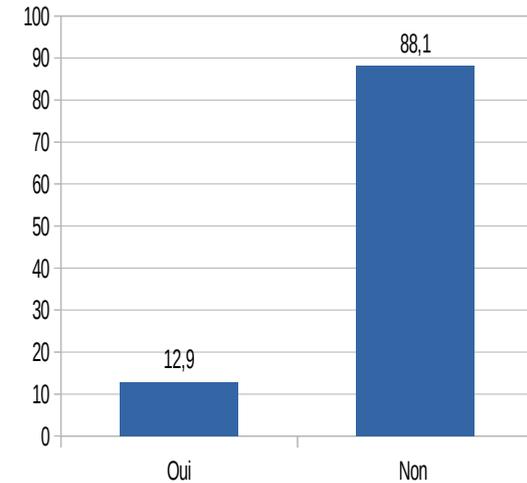


## 6 : La préfecture se modernise A : Le site internet

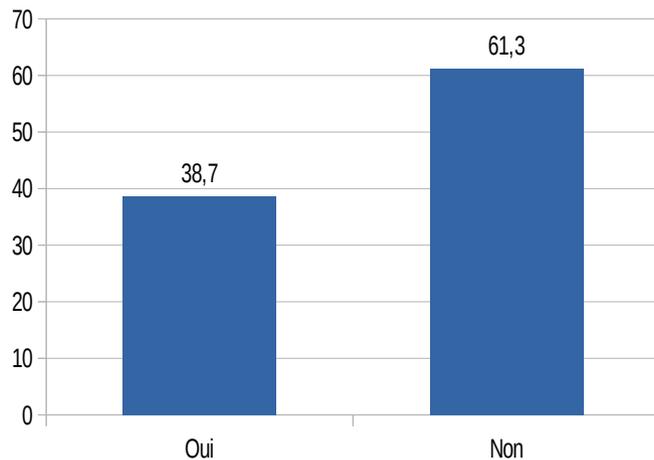
Le pourcentage d'utilisateurs informés de l'existence des modules de prise de rendez-vous



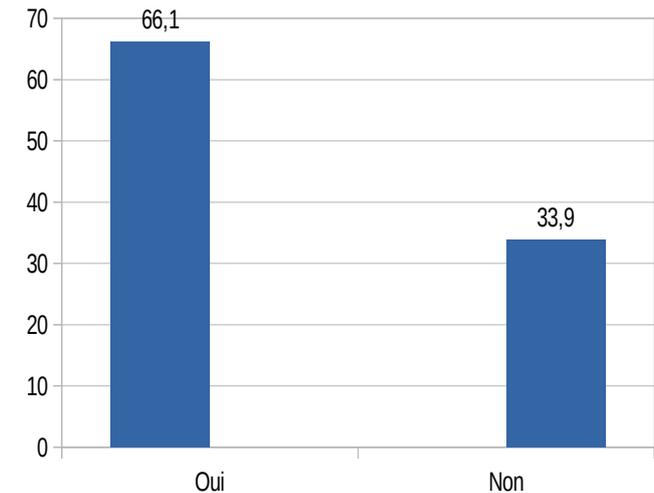
Le pourcentage d'utilisateurs informés que le dossier peut être transmis par internet (%)



Le pourcentage d'utilisateurs qui ont consulté le site internet avant de venir (%)



Le pourcentage d'utilisateurs qui ont trouvé l'accès aux informations facile





Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

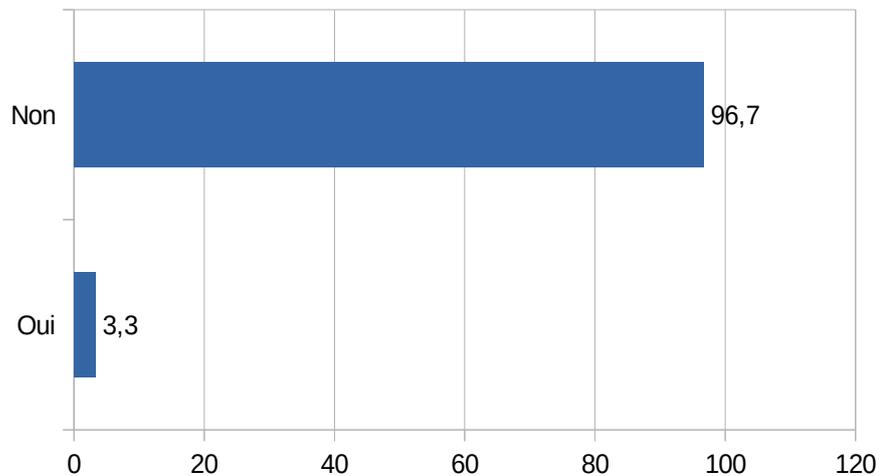
PREFET DU VAR

# ENQUÊTE DE SATISFACTION TOULON MARS 2017

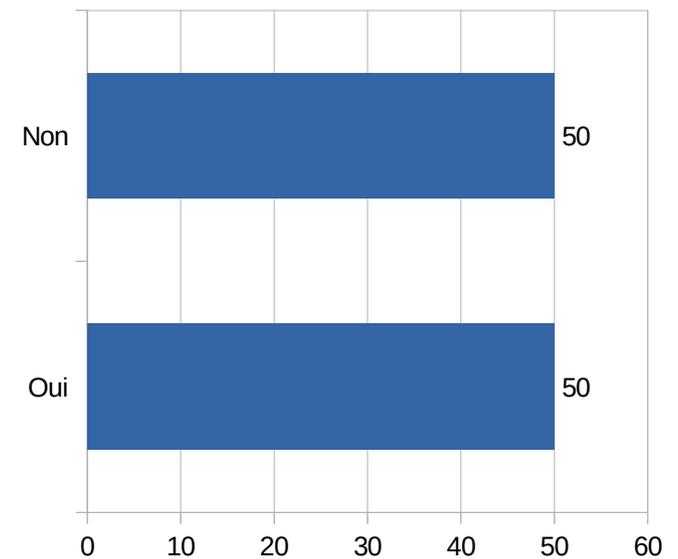
## 6 : La préfecture se modernise B : Les réseaux sociaux



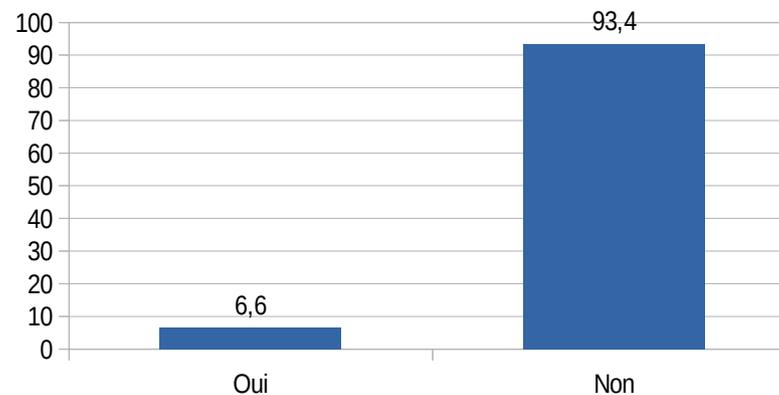
Savez-vous que la préfecture communique sur twitter (%)



Etes-vous abonné à ce compte (%)



Avez-vous déjà utilisé le formulaire de contact sur le site internet (%)





Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

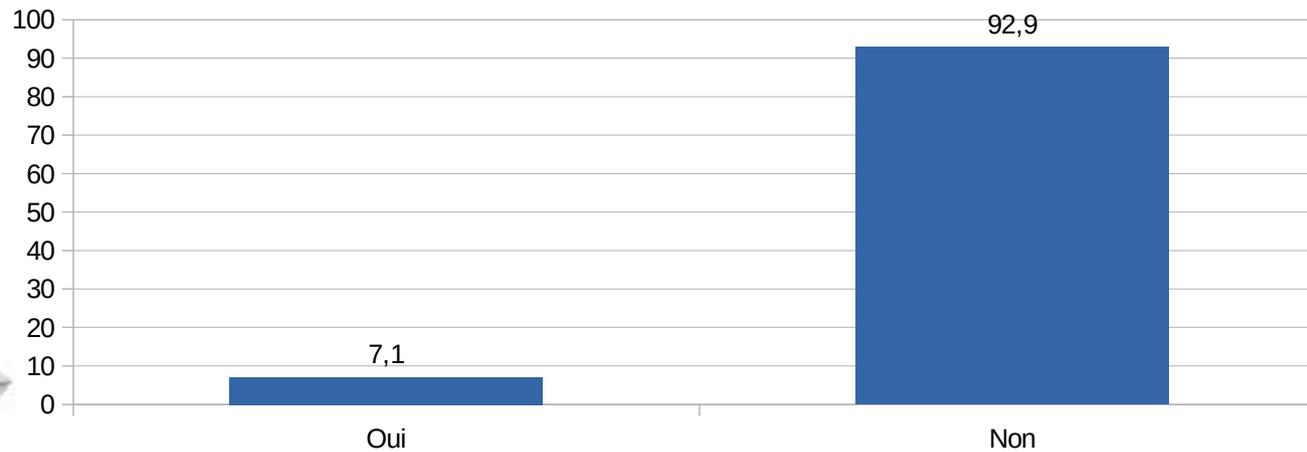
PREFET DU VAR

# ENQUÊTE DE SATISFACTION TOULON MARS 2017

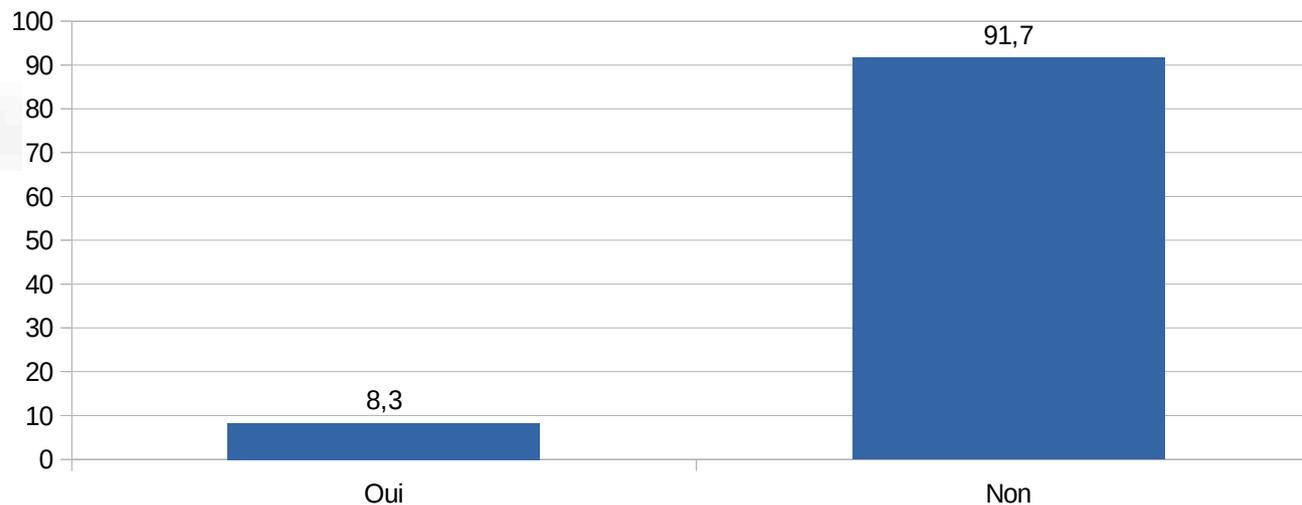


7 : Votre avis compte  
A : Communication écrite

Avez-vous déjà adressé un courrier ou un courriel à la préfecture (%)



Savez-vous que vous pouvez faire une réclamation sur le formulaire de contact (%)





Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

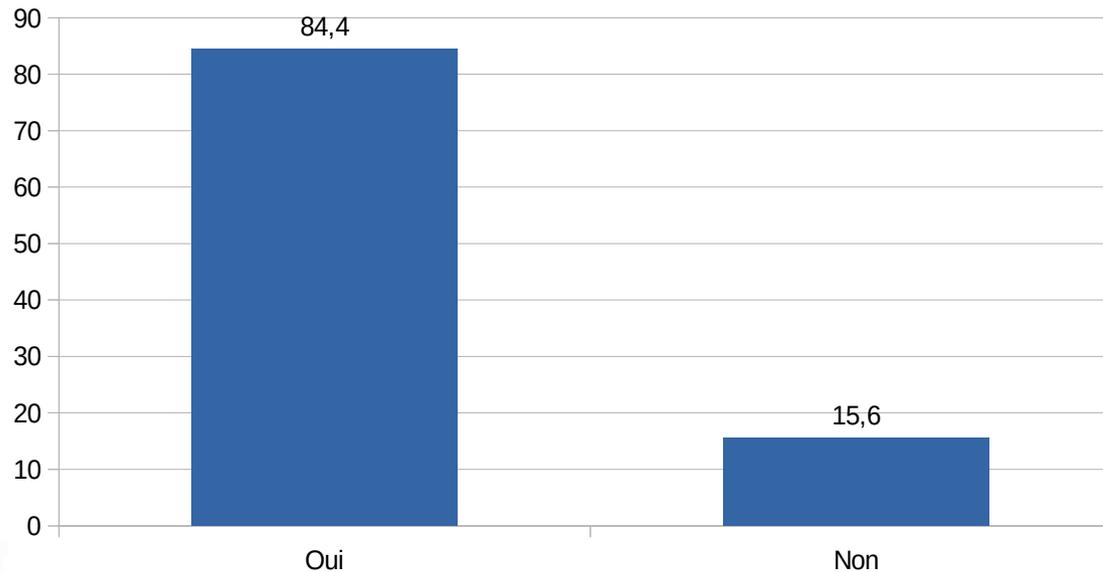
PREFET DU VAR

# ENQUÊTE DE SATISFACTION TOULON MARS 2017

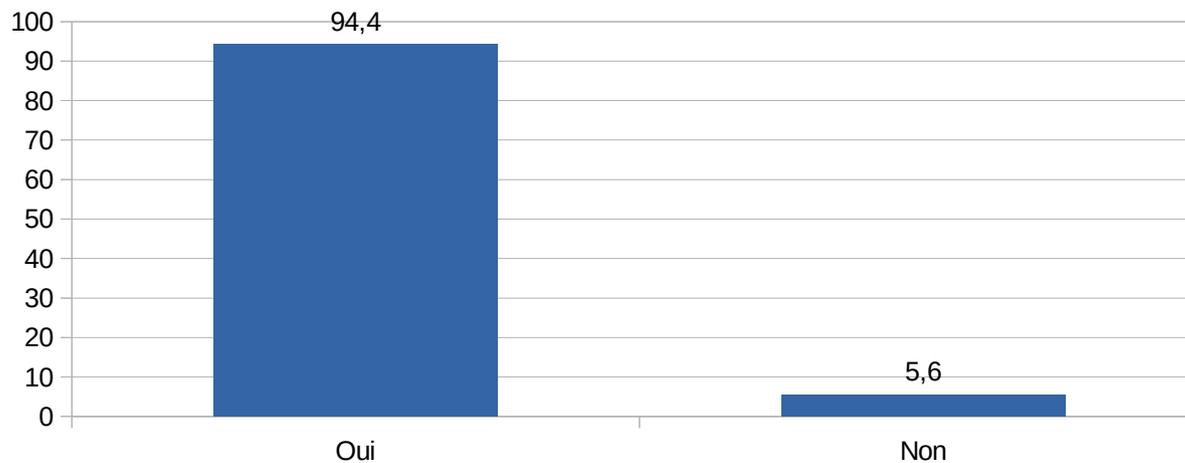


7 : Votre avis compte  
B : Démarche qualité

Savez-vous que la préfecture est engagée dans une démarche qualité (%)



Pensez-vous que cela améliore l'accueil du public (%)





*Liberté • Égalité • Fraternité*

**RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

**PREFET DU VAR**

# ENQUÊTE DE SATISFACTION TOULON MARS 2017



## 8 : Vos propositions/améliorations

- Créer un espace pour les enfants.
- Faire un accès aux services cartes grises et permis de conduire aux personnes à mobilité réduite en prolongeant l'ascenseur au niveau des cartes grises.
- Faire des panneaux explicatifs pour trouver les informations sur internet.

