



À votre écoute pour progresser !

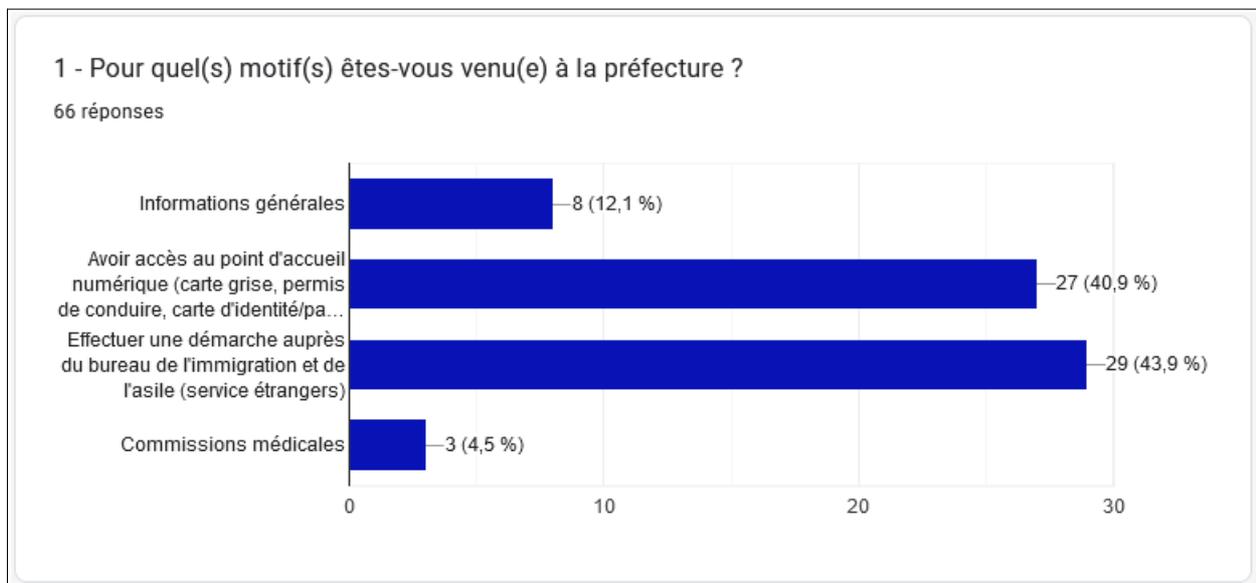
La préfecture des Pyrénées-Atlantiques s'est engagée depuis plusieurs années dans des démarches d'amélioration continue de sa qualité de service.

Dans ce cadre, nous mesurons la qualité de notre accueil par le biais d'un questionnaire. Cela nous permet de vérifier le respect de nos engagements et de dégager des axes d'amélioration afin de mieux répondre à vos attentes.

Cette année, vous avez été 66 à répondre à notre questionnaire lors de l'enquête qui s'est tenue entre le 25 juillet et le 23 août 2022 et nous vous en remercions.

Nos résultats

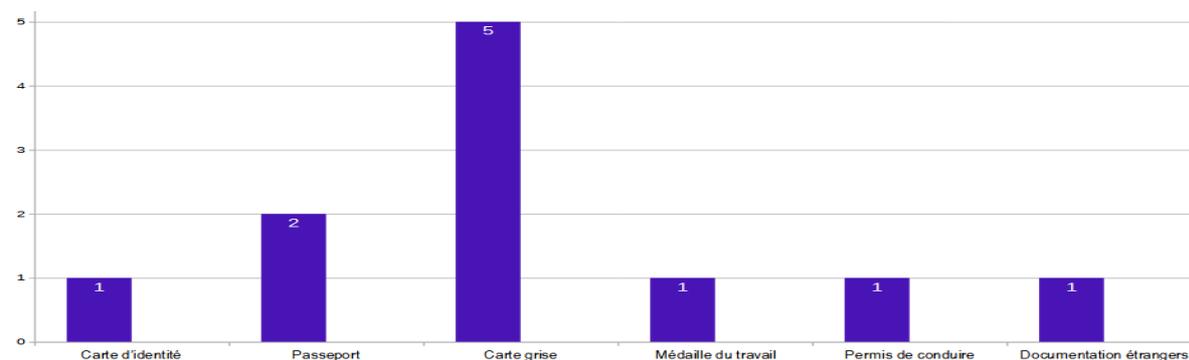
1 – Pour mieux vous connaître



En majorité, votre déplacement en préfecture concerne le droit au séjour (43,9%), et pour obtenir des renseignements ou une assistance au point d'accueil numérique (40,9%).

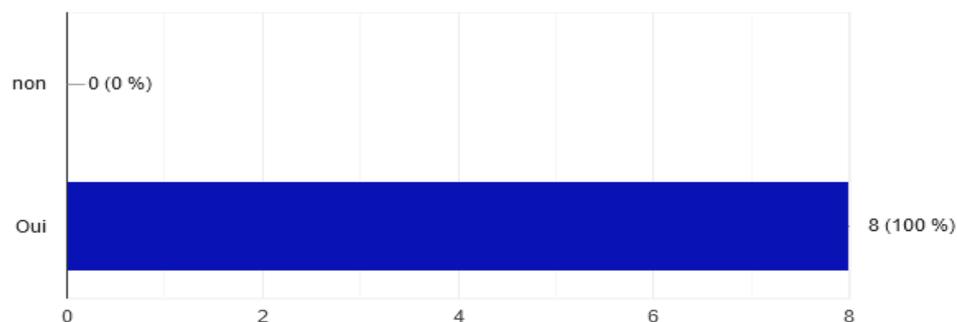
2 - Si vous êtes venu(e) pour des informations générales, lesquelles :

11 réponses



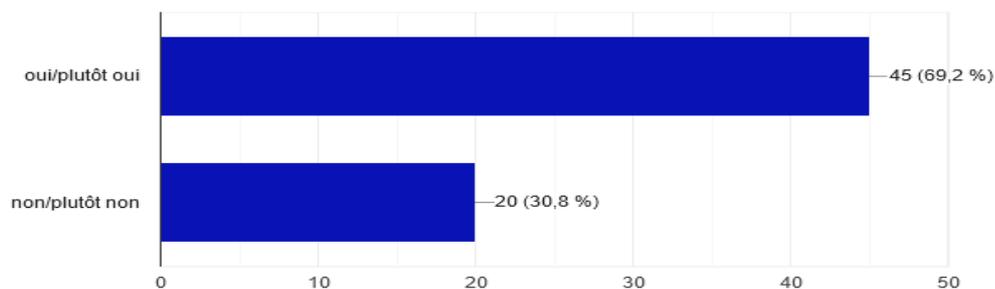
4 - Si vous avez des difficultés de mobilité ou si vous êtes en situation de handicap, l'accès aux locaux est-il bien signalé et adapté à votre situation ?

8 réponses



5 - Les horaires d'ouverture de la préfecture vous semblent-ils adaptés ?

65 réponses



Les usagers déclarant être en situation de handicap ou connaître des difficultés de mobilité estiment majoritairement que les conditions d'accueil des personnes à mobilité réduite sont satisfaisantes.

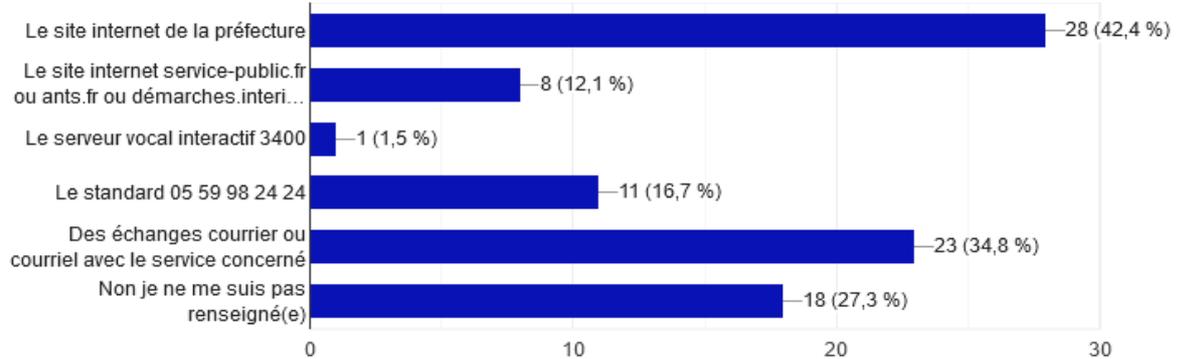


Les horaires d'ouverture conviennent au plus grand nombre d'entre vous (69,2 %). Toutefois, ils ne sont pas adaptés à près d'un tiers des usagers interrogés. Une réflexion pourra être menée sur ce volet.

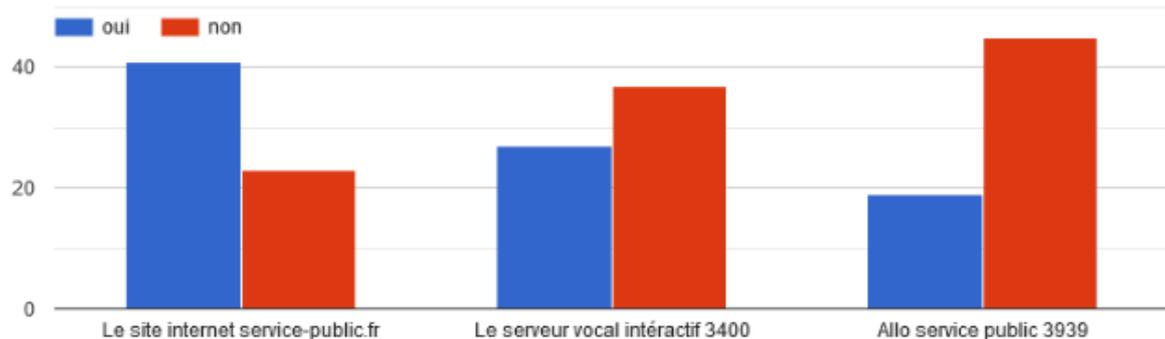
2 – Comment préparez-vous votre déplacement en préfecture ?

3 - Vous êtes-vous renseigné(e) sur la procédure et les documents à apporter avant de venir, si oui par :

66 réponses



11 -Connaissez-vous les services suivants?



Près de 73 % d'entre vous ont préparé leur déplacement avant de se rendre en préfecture, le plus souvent en consultant le site internet.

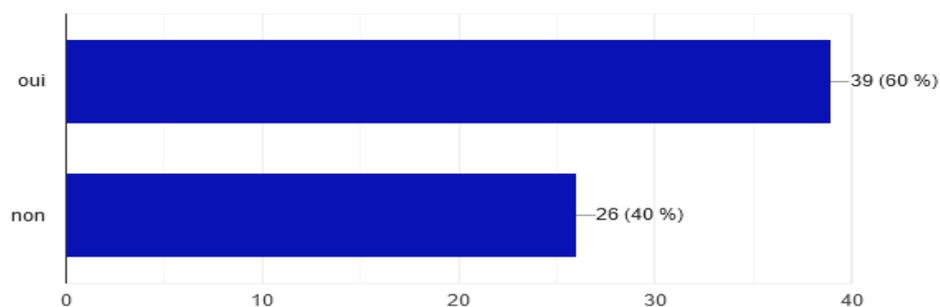


27,3 % d'entre vous n'ont pas cherché à se renseigner sur les procédures ou les documents à produire en amont d'un déplacement (plus de 40 % lors de la dernière enquête).

3 – Connaissez-vous notre site internet et nos réseaux sociaux ?

6 - Avez-vous visité notre site internet ?

65 réponses

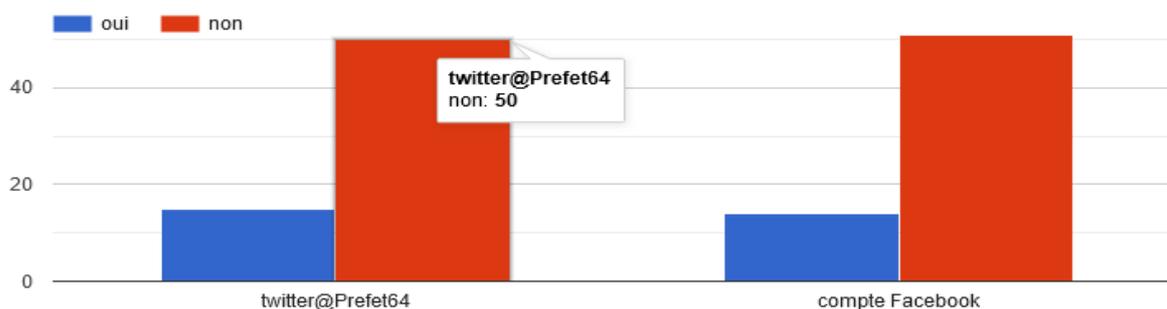


8 - Connaissez-vous la rubrique "contactez-nous" ou "contact" qui vous permet de nous transmettre un courriel ?

62 réponses



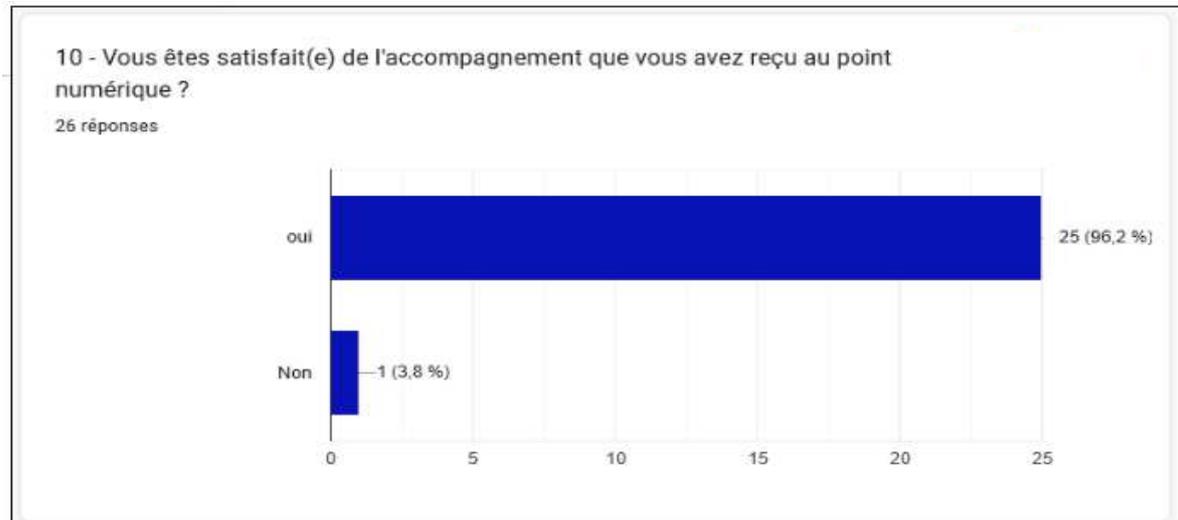
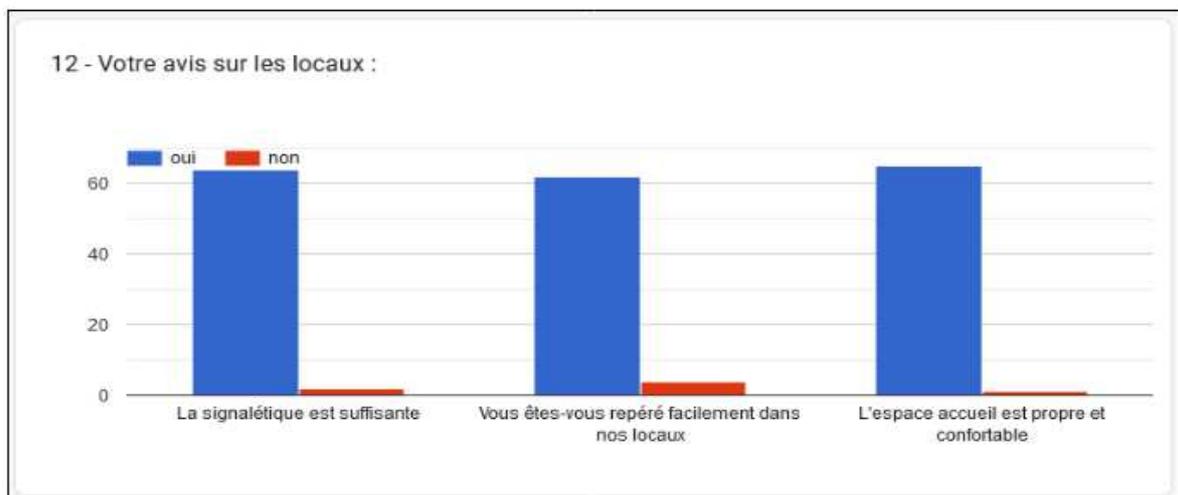
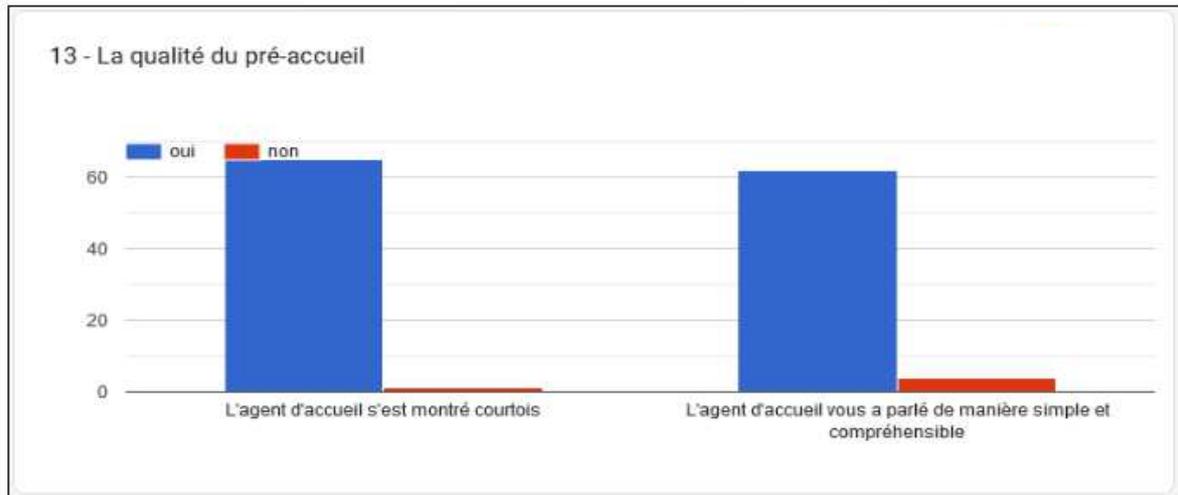
9 - Vous avez déjà consulté les réseaux sociaux de la préfecture ?



Globalement, les outils de communication dématérialisée sont davantage connus et/ou utilisés par rapport à la dernière enquête.
Les réseaux sociaux sont toutefois peu visités par les usagers interrogés lors de l'enquête.

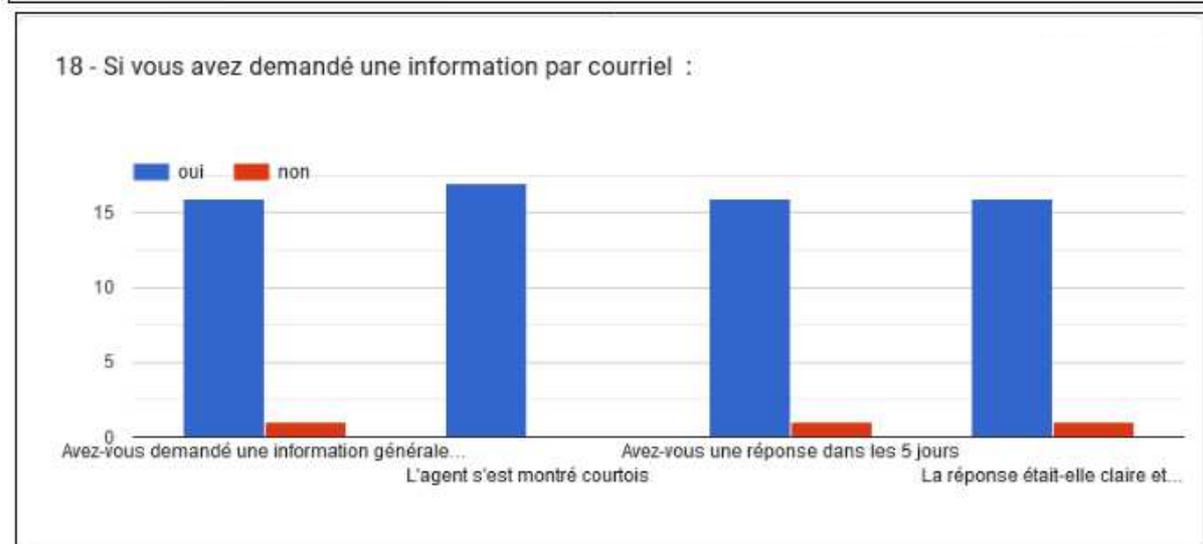
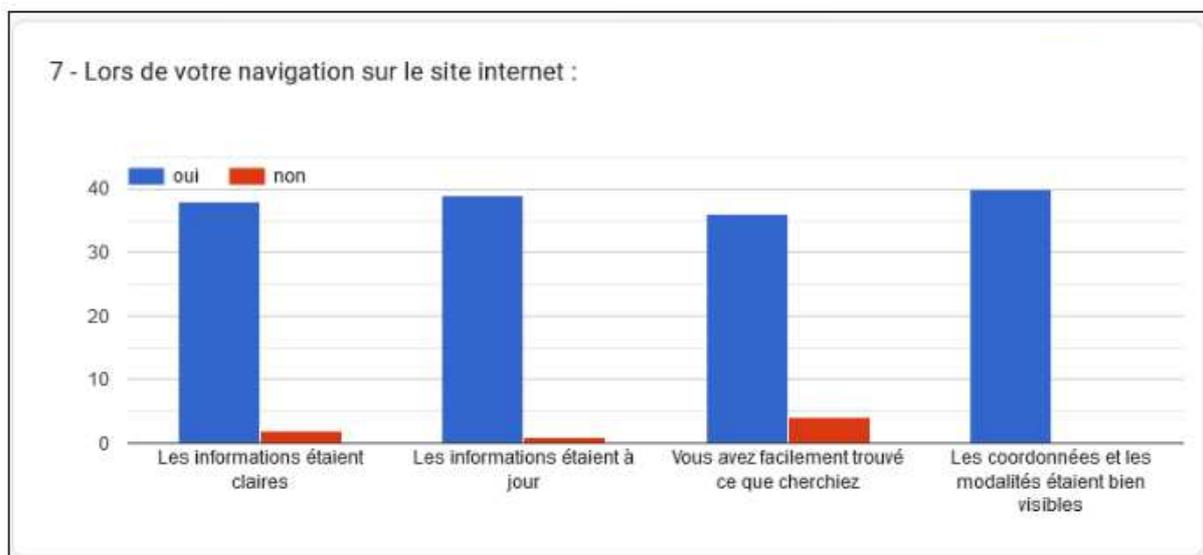
4 – Votre avis sur nos services d'accueil et d'information

Accueil physique



Vous êtes très majoritairement satisfaits des conditions d'accueil, tant concernant la façon dont nos agents vous accueillent que sur les aspects logistiques et la signalétique.

Accueil dématérialisé



21 - Si vous avez fait une réclamation par courriel, avez-vous une réponse sous 5 jours ?

0 réponse

Il n'y a actuellement aucune réponse à cette question.

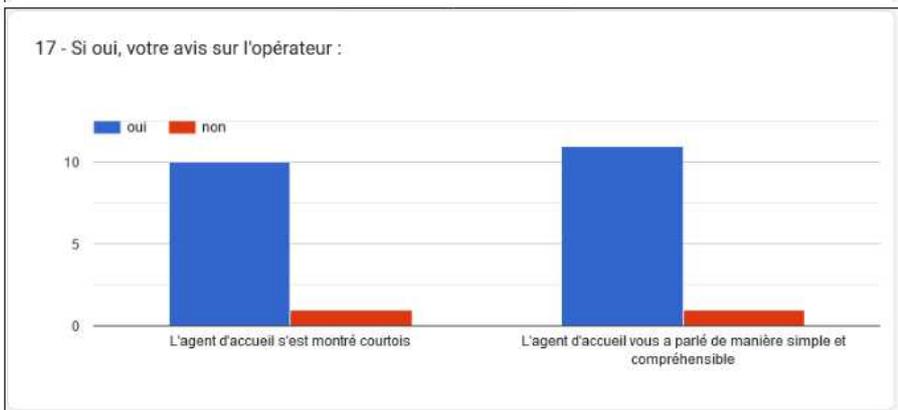
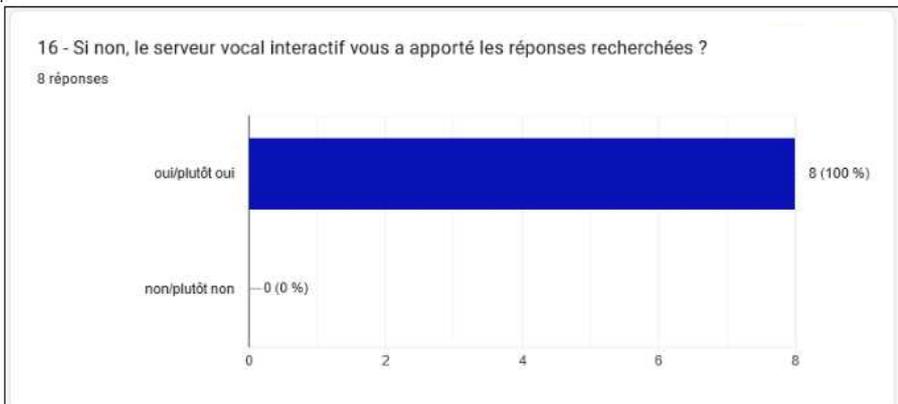
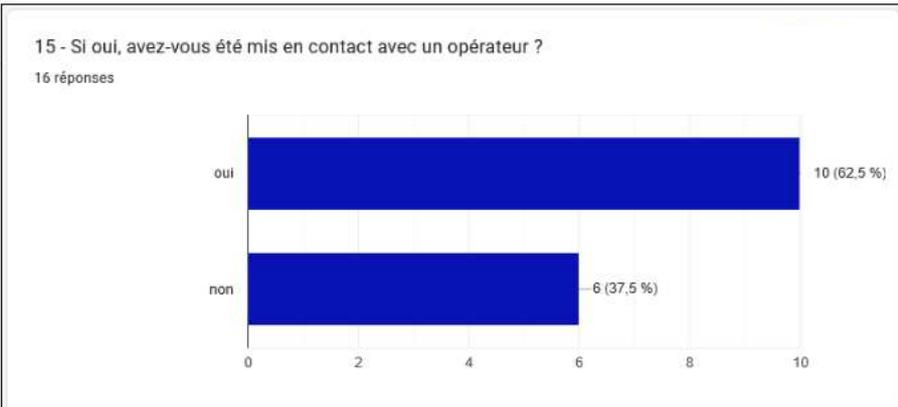
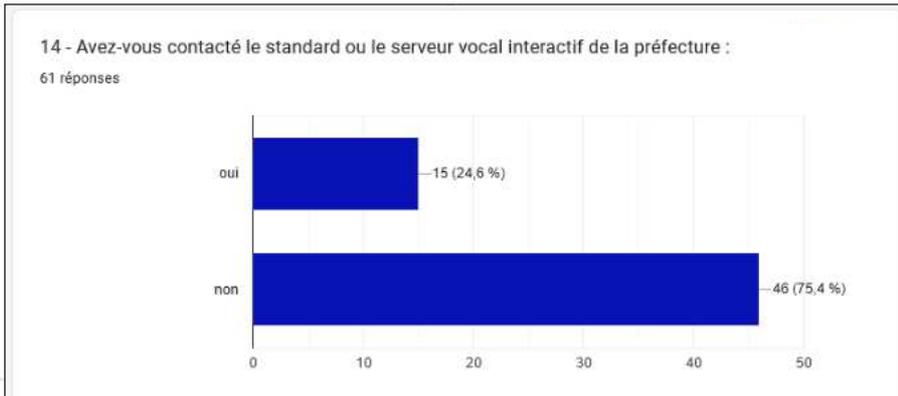
Votre retour d'expérience de navigation sur notre site internet est globalement positif.



Vous êtes majoritairement satisfaits de l'accueil par courriel, tant sur le délai que sur la clarté et la courtoisie de la réponse apportée.

Aucun d'entre vous n'a formulé de réclamation par courriel.

Accueil téléphonique



Majoritairement, vous estimez que le service téléphonique dans son ensemble est satisfaisant et répond à vos attentes.



Accueil courrier

19 - si vous avez demandé une information par courrier :

Il n'y a actuellement aucune réponse à cette question.

20 - Si vous avez fait une réclamation par courrier, avez-vous reçu une réponse sous 10 jours ?

0 réponse

Il n'y a actuellement aucune réponse à cette question.

Le courrier tend à disparaître au profit du courriel