



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 204 à répondre à notre questionnaire lors de l'enquête qui s'est tenue entre le 21 juin et le 1^{er} juillet 2021 et nous vous en remercions.

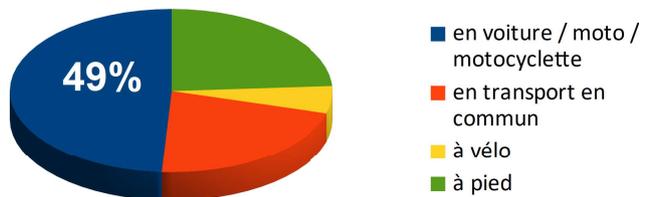
Nos résultats

1- Pour mieux vous connaître

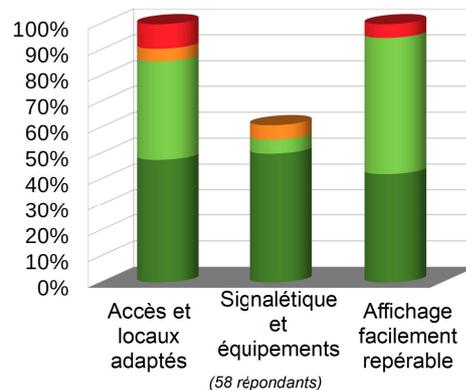
Vous êtes 49 % à opter pour un véhicule pour vous rendre dans nos locaux.

10 % d'entre vous déclarent être en situation de handicap ou connaître des difficultés de mobilité et vous estimez majoritairement que les conditions d'accueil des personnes à mobilité réduite sont satisfaisantes.

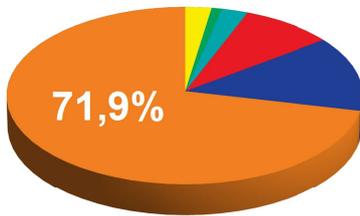
Répartition des usagers selon le moyen de transport utilisé



Conditions de réception des personnes à mobilité réduite (PMR)



Répartition des usagers selon leur motif de venue

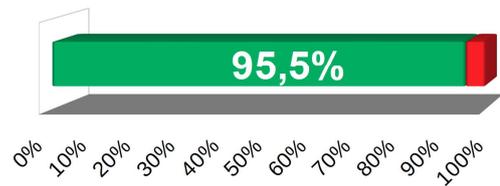


- droit du séjour (titre de séjour, récépissé, visa, document de circulation pour étranger mineur (DCEM))
- téléprocédure ANTS (permis de conduire, certificat d'immatriculation)
- commission médicale
- pré-demande de carte nationale d'identité ou de passeport
- association/profession réglementée
- autres

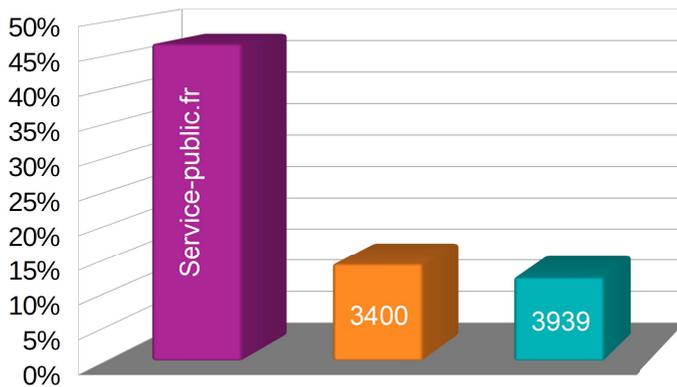
En majorité, votre déplacement en préfecture concerne le droit au séjour, et plus de 16 % d'entre vous viennent pour obtenir des renseignements ou une assistance au point d'accueil numérique (téléprocédures ANTS, documents d'identité).

La quasi-totalité d'entre vous (95,5%) obtient le service ou les renseignements recherchés.

Proportion d'usagers ayant obtenu les renseignements recherchés



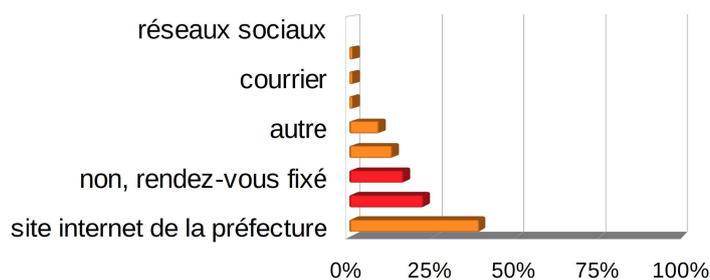
Connaissance des services nationaux d'information



Les différents services d'information sont globalement méconnus par 76 % des usagers interrogés.

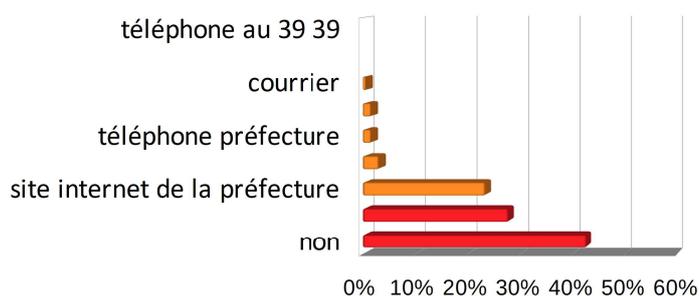
Le service de renseignements administratifs et d'accès aux droits (3939) n'est connu que par 12 % d'entre vous, et le serveur vocal interactif national 3400 par 14% d'entre vous.

Répartition des usagers selon leur manière de se renseigner sur les horaires d'ouverture



64 % d'entre vous se sont renseignés sur les horaires d'ouverture avant de vous rendre sur le lieu de la préfecture. À cette fin, c'est majoritairement le site internet de la préfecture que vous avez consulté.

Répartition des usagers selon leur manière de se renseigner sur les documents à produire



Avant de vous rendre en préfecture, plus de 40 % d'entre vous n'avez pas cherché à vous renseigner sur les procédures ou les documents à produire.

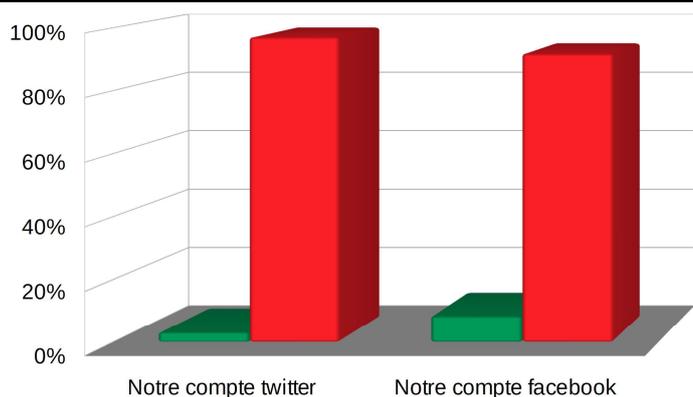
Ces éléments vous ont été communiqués par le service dans près de 30 % des cas.

Le premier canal d'information utilisé pour ceux qui se sont renseignés est le site internet de la préfecture (23,3%).

Proportion d'enquêtés informés de la dématérialisation des procédures administratives d'ici 2022

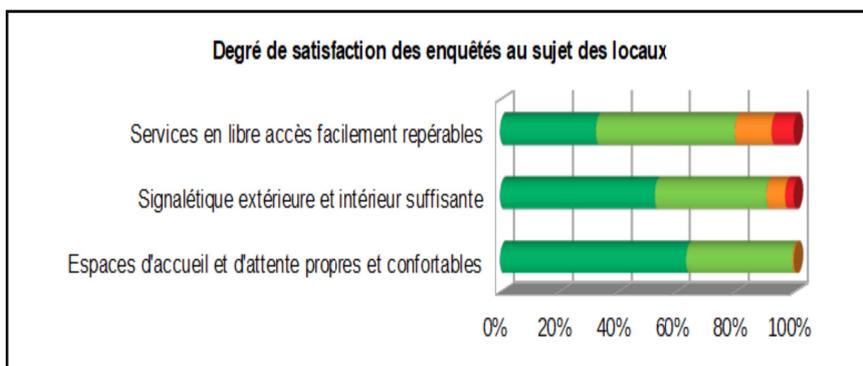
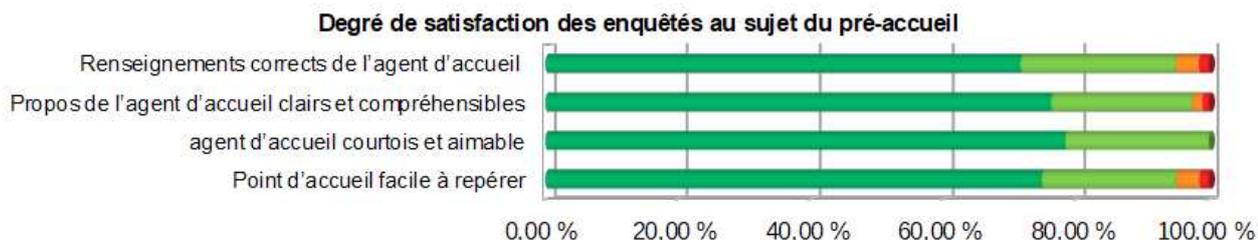
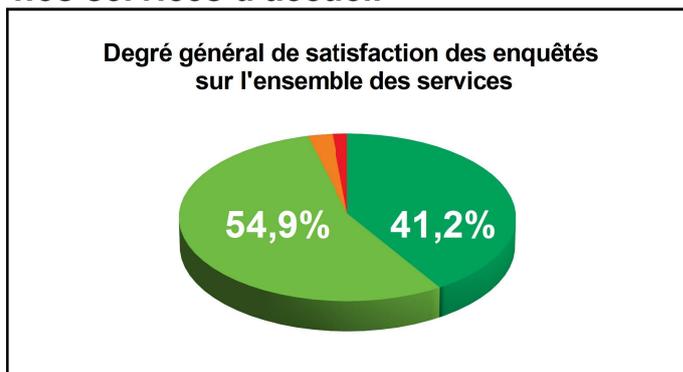


La dématérialisation des procédures administratives d'ici 2022 est connue par environ un usager sur deux.



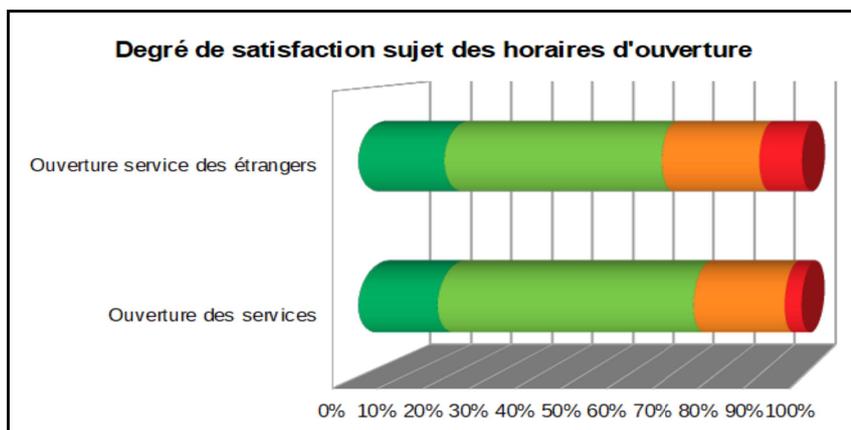
Seuls 3 % des usagers interrogés déclarent connaître le compte Twitter de la préfecture ; vous n'êtes que 8 % à connaître notre compte Facebook.

2- Votre avis sur nos services d'accueil

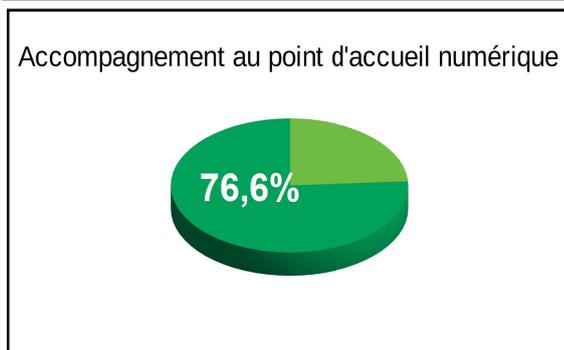


Près de 97 % d'entre vous se déclarent satisfaits du pré-accueil.

Ainsi, vous êtes 94 % à estimer que le pré-accueil général est facile à repérer, 100 % à avoir été reçu avec courtoisie, 97,5 % à estimer que l'agent d'accueil s'est exprimé de manière claire et compréhensible et 95 % à avoir été correctement renseignés.



Votre appréciation des locaux et des horaires d'ouverture est globalement positive, notamment compte tenu des adaptations requises dans le cadre de la crise sanitaire.

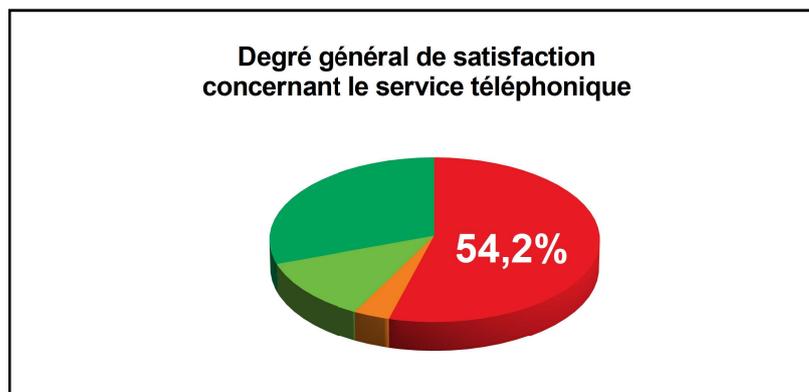
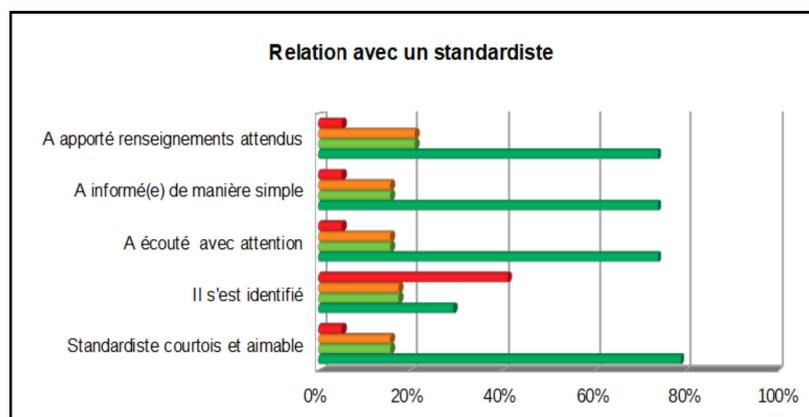
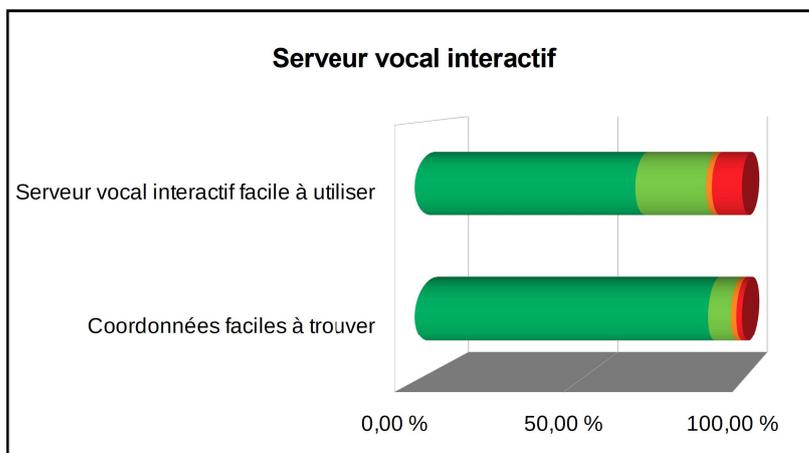


100 % des usagers ayant été reçus au point d'accueil numérique ont été très satisfaits (76,6%) ou satisfaits de l'accompagnement proposé.

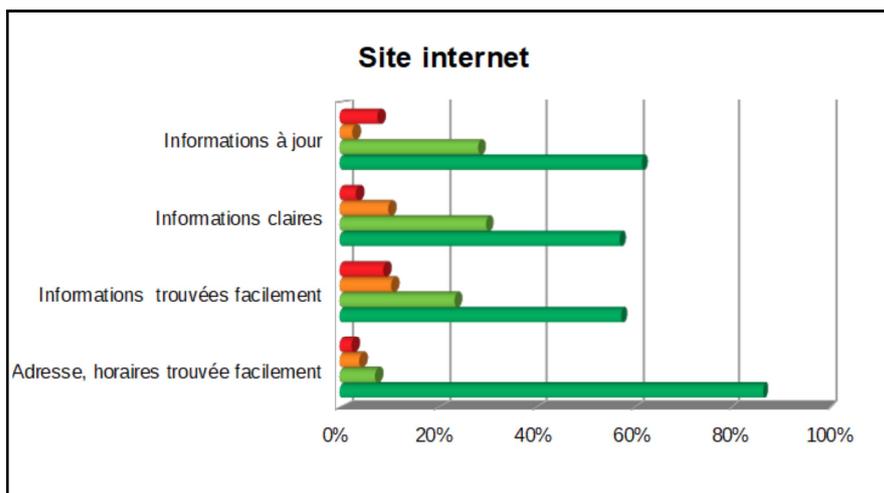
Les coordonnées téléphoniques et le serveur vocal interactif sont jugés à 92 % faciles d'accès.

Cependant, 54,2 % des usagers jugent le service téléphonique dans son ensemble très insatisfaisant. Ceci s'explique par l'inégalité des expériences, ceux ayant souhaité joindre un standardiste et y étant parvenus sont en général très satisfaits. Ainsi en moyenne, 97 % des enquêtés ayant communiqué avec un standardiste l'ont trouvé courtois, attentif, compréhensible.

En revanche, une grande majorité des enquêtés ayant souhaité contacter un standardiste lors de la permanence téléphonique du bureau des étrangers n'y sont pas parvenus.

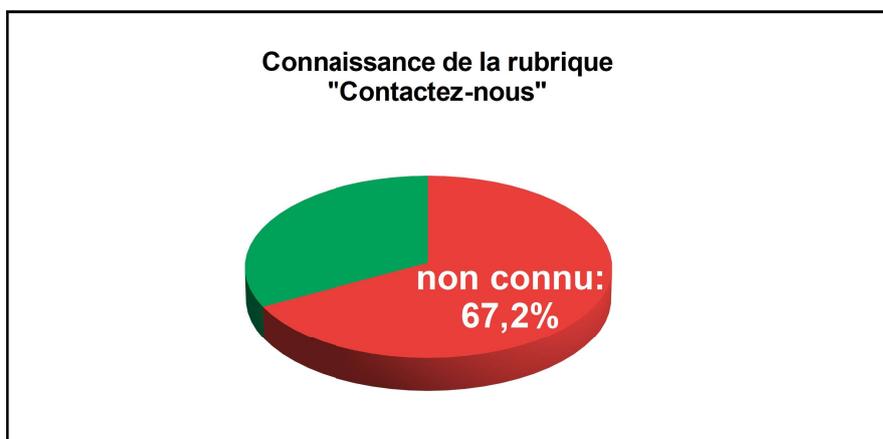
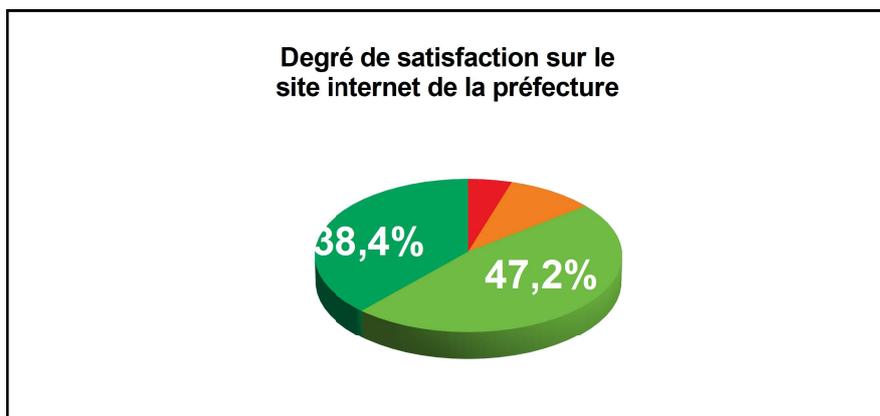


Globalement, les usagers interrogés sont satisfaits ou très satisfaits de la navigation sur le site internet des services de l'État dans les Pyrénées-Atlantiques.



Toutefois, seuls 32,8 % des enquêtés connaissent la fonctionnalité «contactez-nous».

La rubrique «contact» ou «contactez-nous» permet de mettre à la disposition des usagers des formulaires de contact par thèmes ou par services.

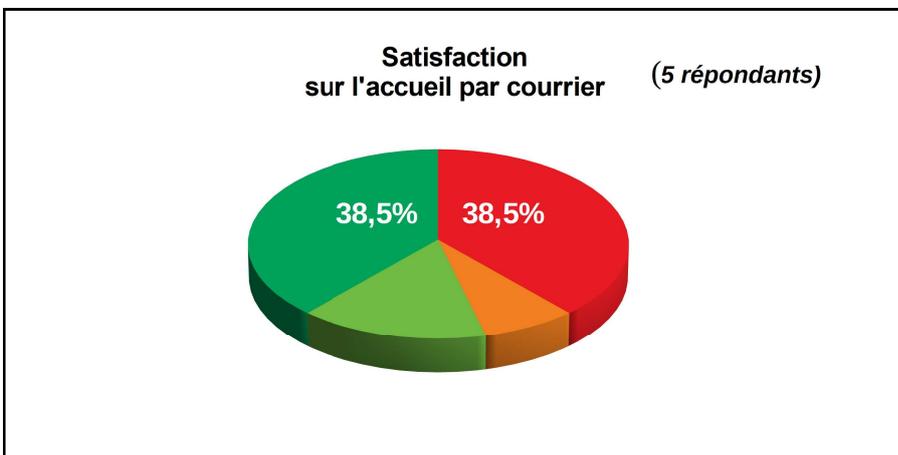
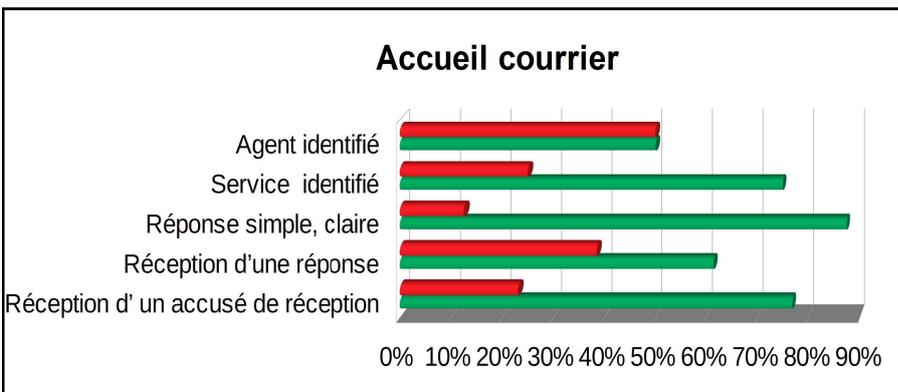
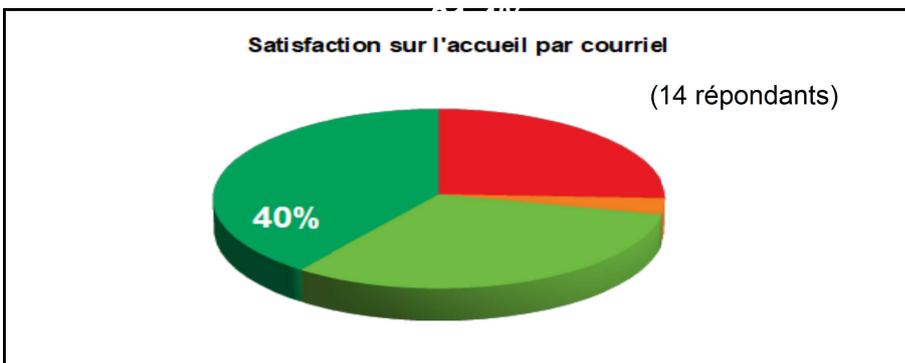
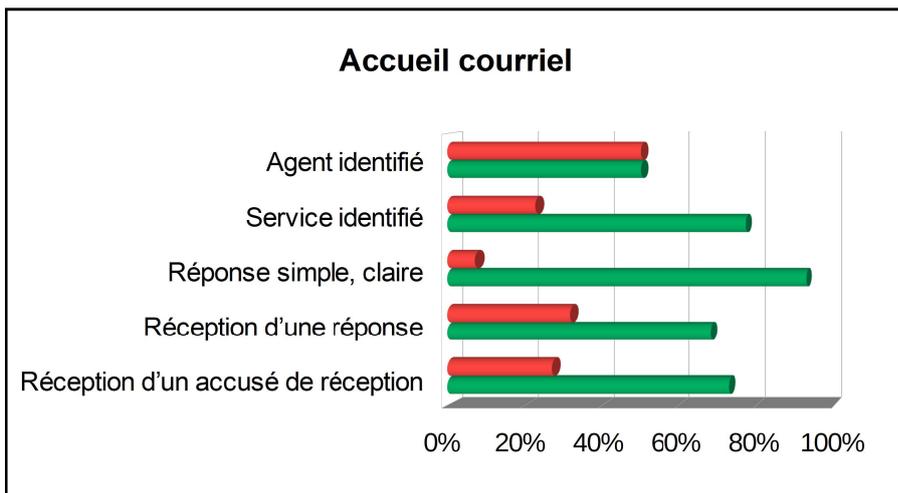


Les usagers ayant transmis un mail à la préfecture s'estiment majoritairement satisfaits de l'accueil courriel.

Les résultats sont plus mitigés au titre des courriers.

Pour les courriels comme pour les courriers, sont notamment soulignés positivement la clarté et la simplicité du langage utilisé lors de la réponse.

À noter toutefois : les résultats sont basés sur un nombre très restreint d'expériences, ce qui les rend peu représentatifs.



**Degré général de satisfaction des enquêtés
sur l'ensemble des services**

