



**PRÉFET
DE L'ARIÈGE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

ENQUÊTE DE SATISFACTION – 15/11/21 au 15/01/22

Enquête de satisfaction 2021

Depuis de nombreuses années, la préfecture de l'Ariège s'est engagée dans des démarches d'amélioration continue de sa qualité de service.

Pour cela, nous mesurons chaque année la qualité de notre accueil au moyen d'une enquête de satisfaction. Le questionnaire permet de vérifier le respect de nos engagements en matière de qualité et de dégager des axes d'amélioration.

Cette année, des questionnaires ont été mis à votre disposition au niveau de l'accueil général pour les usagers se rendant à la commission médicale, au Bureau des Migrations et de l'Intégration et au guichet du Centre d'Expertise Ressources Titres (CERT) CNI-passeports pour la délivrance des passeports d'urgence et des passeports de mission.

106 questionnaires ont été complétés sur la période du 15 novembre 2021 au 15 janvier 2022.

Sur les 106 réponses :

- 15 usagers effectuaient une démarche au service des étrangers
- 64 usagers passaient devant la commission médicale suite à la suspension ou l'annulation du permis de conduire
- 10 usagers sollicitaient un passeport d'urgence
- 17 usagers demandaient un passeport de mission (militaires)

Catégories d'usagers

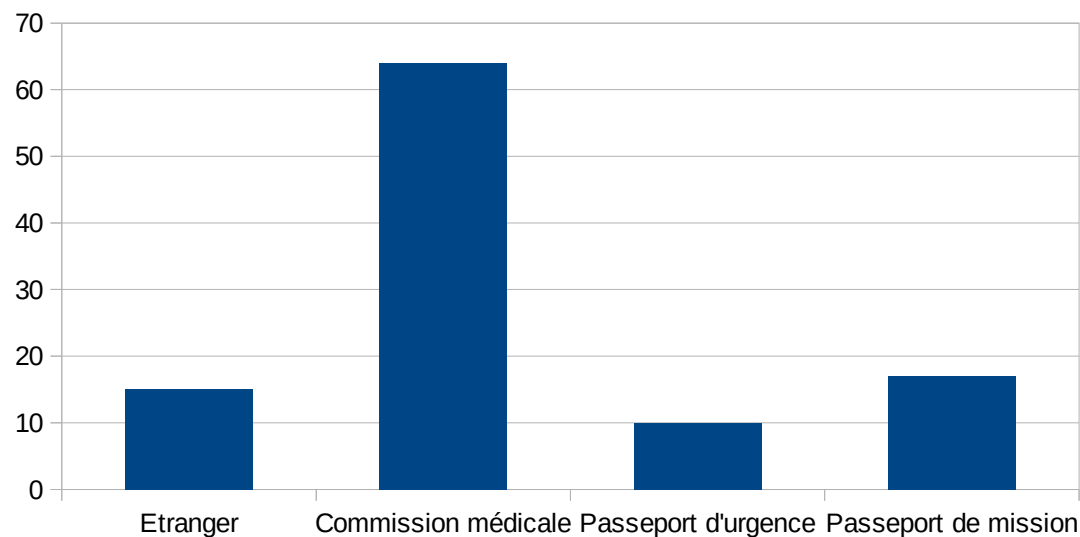
En situation de handicap

Particulier	Autre (militaires)
89	17

Non	Oui
106	0

Déplacement à la préfecture

Motif du déplacement



Satisfaction sur la recherche d'informations

71 usagers ont recherché des informations avant de se déplacer (67%)

- sur le site Internet des services de l'Etat de l'Ariège : 51
- en appelant le standard de la préfecture : 11
- en consultant le panneau d'affichage extérieur : 4
- en contactant une structure France Services : 1
- autre : mairie : 1, structure d'emploi (gendarmerie) : 4

Les raisons du déplacement à la préfecture

Des difficultés pour trouver des informations sur le site Internet de la préfecture

3 usagers

Des problèmes d'accès à Internet (pas d'ordinateur, pas de réseau)

3 usagers

Autres : les déplacements ont concerné uniquement le bureau des Migrations et de l'Intégration :

- retirer un titre de séjour
- effectuer une première de mande
- renouveler un titre de séjour

} 9 usagers

Bilan du niveau de satisfaction sur les informations recherchées avant que l'utilisateur se déplace en préfecture : un taux de satisfaction de 90,25 %

Facilité pour trouver les informations : Taux de satisfaction : 89,62 %

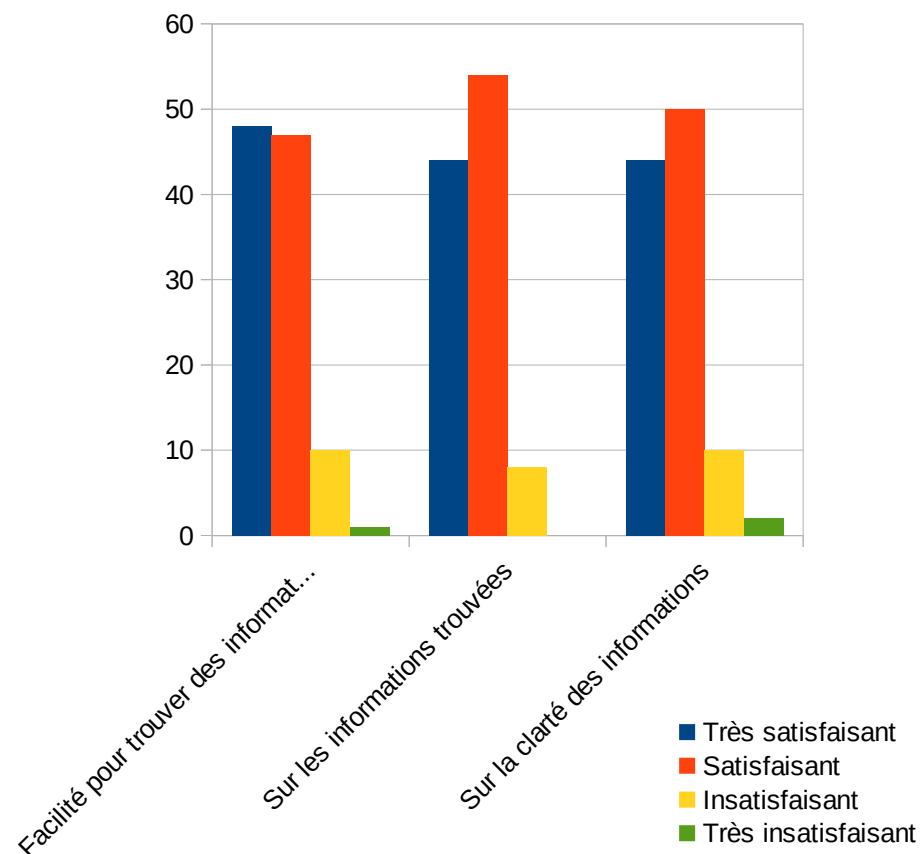
Très satisfaisant	48
Satisfaisant	47
Insatisfaisant	10
Très insatisfaisant	1

Sur les informations trouvées : Taux de satisfaction : 92,45%

Très satisfaisant	44
Satisfaisant	54
Insatisfaisant	8
Très insatisfaisant	0

Sur la clarté des informations : Taux de satisfaction : 88,68 %

Très satisfaisant	44
Satisfaisant	50
Insatisfaisant	10
Très insatisfaisant	2



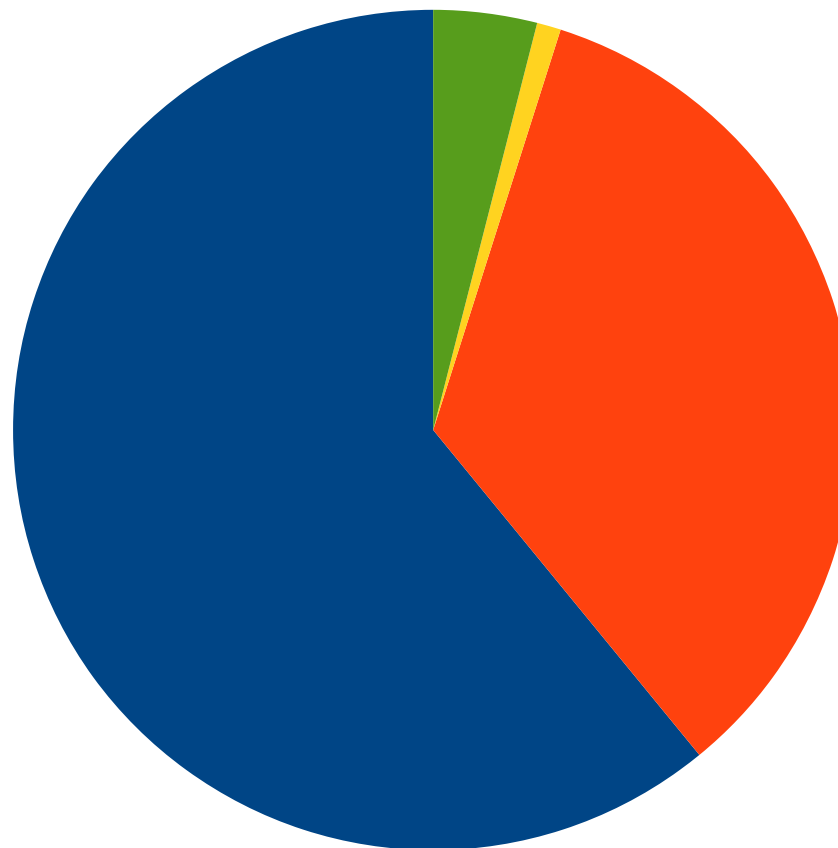
Niveau de satisfaction sur l'orientation donnée par les agents d'accueil : un taux de satisfaction de 91,67%

Très satisfaisant : 66 usagers (62,27%)

Satisfaisant : 37 usagers (34,90%)

Insatisfaisant : 1 usager (0,94%)

Très insatisfaisant : 2 usagers (1,89%)



■ Très satisfaisant
■ Satisfaisant
■ Insatisfaisant
■ Très insatisfaisant

Bilan du niveau de satisfaction sur le confort des espaces d'accueil et d'attente : un taux de satisfaction de 98,11%

Le confort des espaces (sièges, propreté, rangement) : Taux de satisfaction : 95,28 %

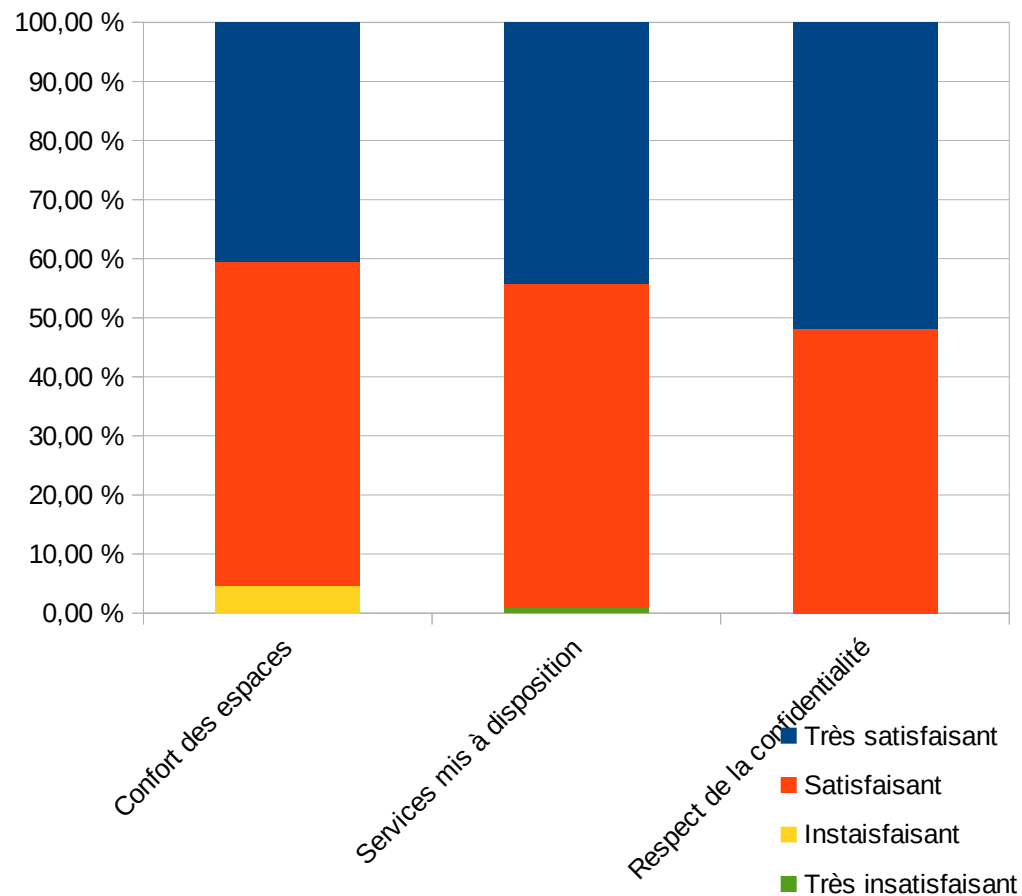
Très satisfaisant	43
Satisfaisant	58
Insatisfaisant	5
Très insatisfaisant	0

Les services mis à disposition (photomaton, distributeur de boissons et de friandises ...) : Taux de satisfaction : 99,05 %

Très satisfaisant	47
Satisfaisant	58
Insatisfaisant	0
Très insatisfaisant	1

Le respect de la confidentialité : Taux de satisfaction : 100 %

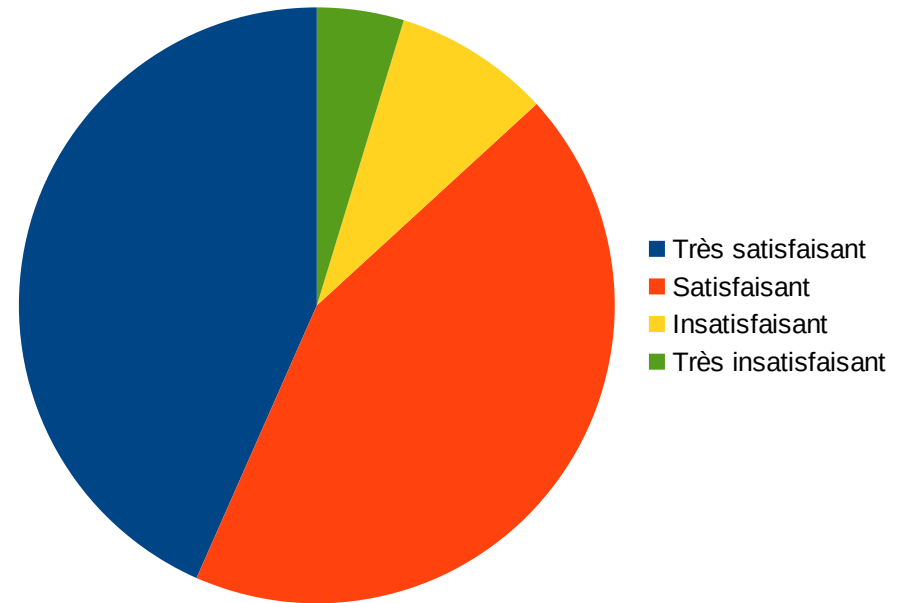
Très satisfaisant	55
Satisfaisant	51
Insatisfaisant	0
Très insatisfaisant	0



Bilan du niveau de satisfaction concernant les délais de rendez-vous : un taux de satisfaction de 86,79 %

Niveau de satisfaction sur les délais d'obtention du rendez-vous

Très satisfaisant	46
Satisfaisant	46
Insatisfaisant	9
Très insatisfaisant	5



L'heure du rendez-vous a-t-elle été respectée ?

OUI	NON	Temps d'attente	
100	6	Inférieur à 10 minutes	0
		Entre 10 et 30 minutes	3
		Plus de 30 minutes	3
		Le non respect des délais a concerné les commissions médicales	

Globalement, le niveau de satisfaction sur l'accueil réservé aux usagers est :

Très satisfaisant	61
Satisfaisant	44
Insatisfaisant	1
Très insatisfaisant	0

Merci pour votre attention