

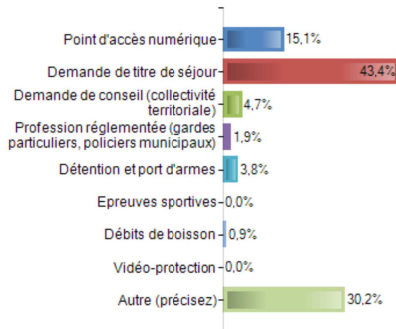
L'enquête a été menée du 25 février au 31 mars 2019, de façon dématérialisée.
La diffusion retenue pour 2019 :

- diffusion sur la page d'accueil du site interdépartemental de l'État dans l'Aisne
- QR code affiché dans le hall de la préfecture
- diffusion sur les réseaux sociaux
- diffusion sur les réponses automatiques des boîtes fonctionnelles de la préfecture
- possibilité de remplir le questionnaire sur le point d'accès numérique dans le hall de la préfecture

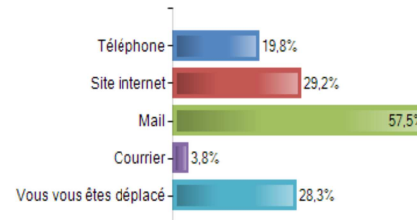
Au 31 mars 2019, **106** questionnaires ont été renseignés.
La préfecture de Laon accueille en moyenne 1600 usagers par mois.

Analyse des résultats pour les questions générales

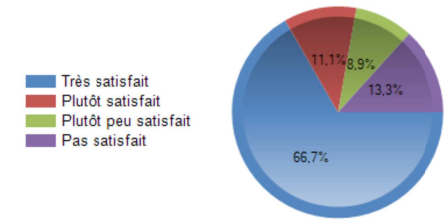
1. Quelle était la raison de votre visite / contact avec nos services ?



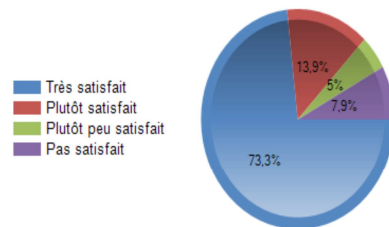
2. Quel canal(ou canaux) avez vous utilisé(s) pour contacter nos services ?



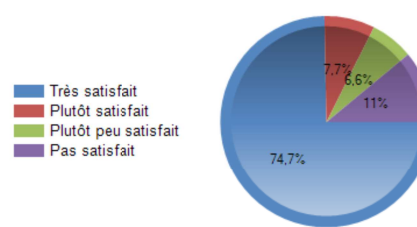
3. Votre satisfaction concernant la disponibilité des agents :



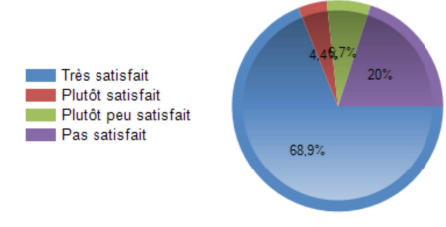
4. Votre satisfaction concernant la simplicité des termes employés :



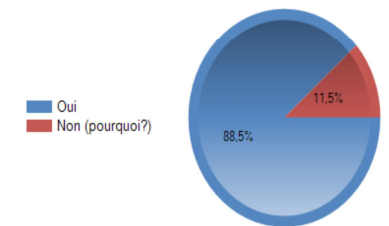
5. Votre satisfaction concernant la courtoisie des échanges avec nos services :



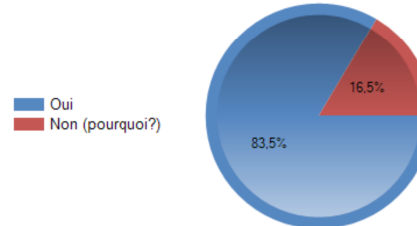
6. Votre satisfaction concernant la qualité d'écoute des agents :



7. Pensez-vous que nos services sont adaptés aux personnes en situation de handicap ?



8. Pensez-vous que nos services sont adaptés aux personnes en difficulté ?

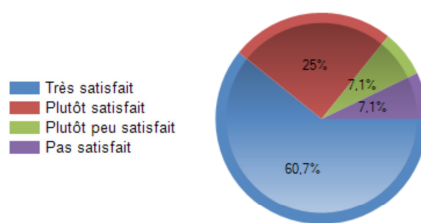


Commentaires sur cet item :
La catégorie « autres visiteurs » est très diversifiée : presse, autres administrations, invités à des réunions, demandes d'embauche, commissions médicales, sûreté aérienne...

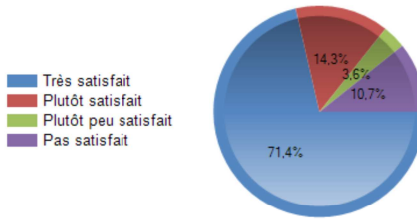
Une amélioration a été constatée par certains usagers mais d'autres estiment que les agents n'ont pas assez de temps pour servir les usagers correctement.

Analyse des résultats pour le canal physique

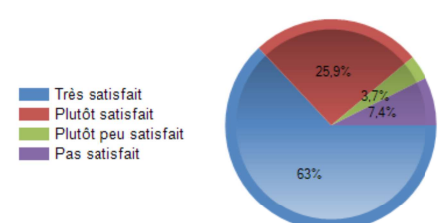
1. Votre satisfaction concernant la signalétique du point d'accueil et des services :



2. Votre satisfaction concernant l'orientation vers le service correspondant à votre demande :

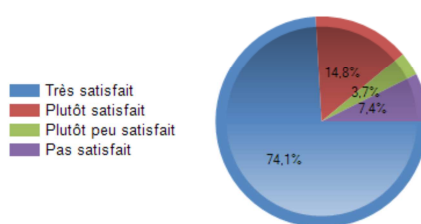


3. Votre satisfaction concernant les équipements mis à disposition dans le hall :

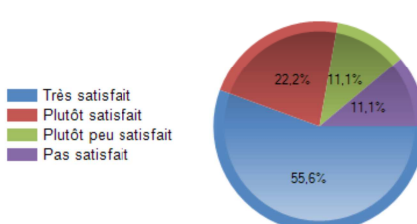


La taille du hall ne paraît pas satisfaisante

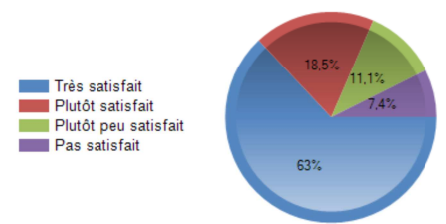
4. Votre satisfaction concernant la propreté et le confort des locaux (sièges, éclairages...) :



5. Votre satisfaction concernant le délai d'attente :

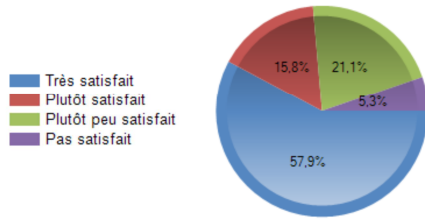


6. Votre satisfaction globale concernant l'accueil physique dans nos locaux :

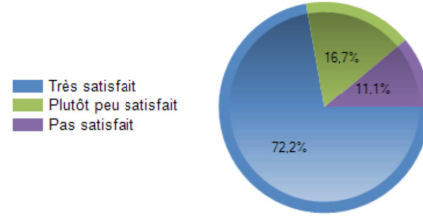


Analyse des résultats pour le canal téléphonique

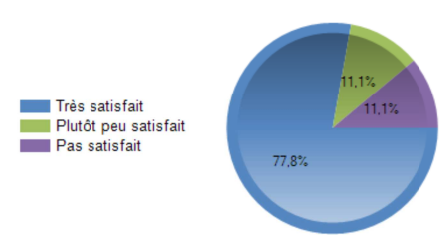
1. Votre satisfaction concernant la simplicité du serveur vocal interactif :



2. Votre satisfaction concernant le premier niveau de renseignement délivré par le standard (le cas échéant) :



3. Votre satisfaction concernant l'orientation de votre appel vers le service correspondant à votre demande (le cas échéant) :



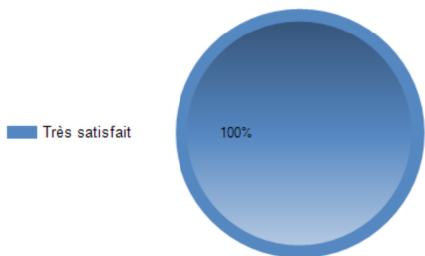
4. Votre **satisfaction globale concernant l'accueil téléphonique** :



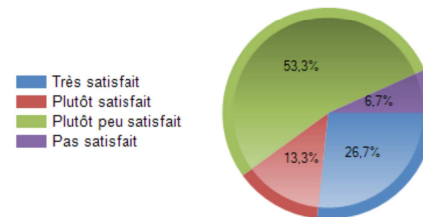
L'absence de réponse au téléphone est souvent décriée.

Analyse des résultats pour le point d'accès numérique

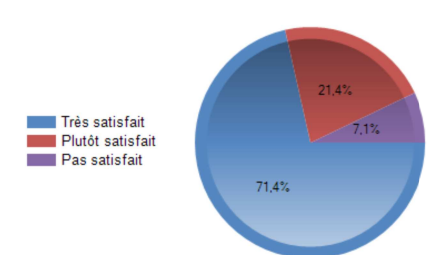
1. Votre satisfaction concernant l'aide apportée par le médiateur numérique :



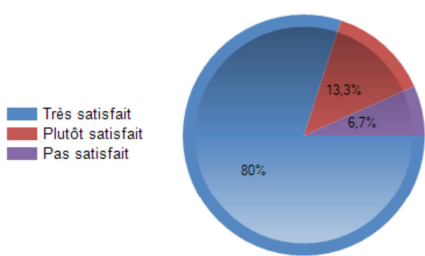
2. Votre satisfaction concernant les horaires d'ouverture du point d'accès numérique :



3. Votre satisfaction concernant les conditions de confidentialité et de sécurité des données personnelles :



4. Votre **satisfaction globale concernant le point d'accès numérique** :



Les suggestions des usagers :

- mettre en ligne des formulaires PDF éditables pour aider au remplissage
- ouvrir des guichets supplémentaires au bureau de la nationalité
- un guichet unique pour le retrait des titres
- pré-accueil pour vérifier les dossiers en amont

Les points faibles sur lesquels la préfecture va devoir travailler :

- la ligne dédiée du bureau de la nationalité
- le système de prise de rendez-vous : les plannings sont trop vite saturés
- le site de l'ANTS : France connect n'est pas accessible aux entreprises, tout le monde ne dispose pas d'une carte bleue pour payer en ligne
- l'ouverture du Point d'Accès Numérique l'après-midi

Les points forts de la préfecture :

- les échanges par courriel : pratiques et rapides
- l'amabilité des agents