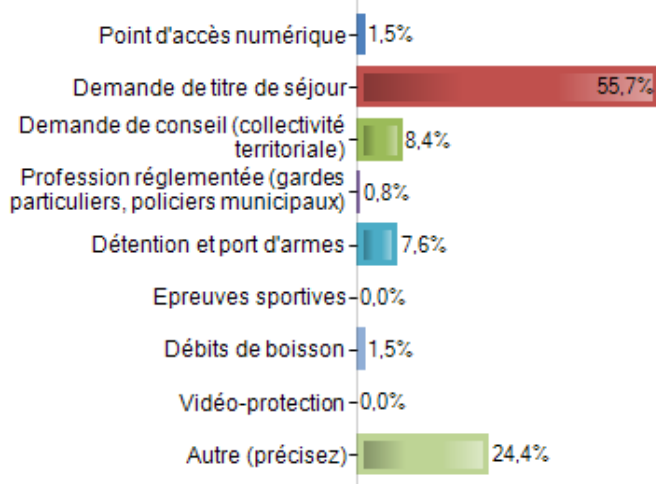


L'enquête a été menée du 7 septembre au 9 octobre 2020, de façon dématérialisée.
La diffusion retenue pour 2020 s'est faite grâce à :
– la page d'accueil du site interdépartemental de l'État dans l'Aisne ;
– un QR code affiché dans le hall de la préfecture ;
– les réseaux sociaux ;
– les réponses automatiques des boîtes fonctionnelles de la préfecture ;
– possibilité de remplir le questionnaire au point d'accès numérique dans le hall de la préfecture.

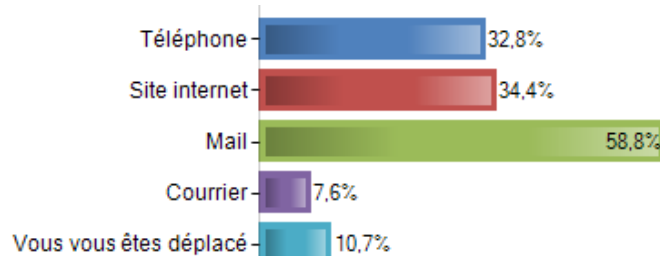
Au 9 octobre 2020, **131** questionnaires ont été renseignés.
La préfecture de Laon accueille en moyenne 1600 usagers par mois.

Analyse des résultats pour les questions générales

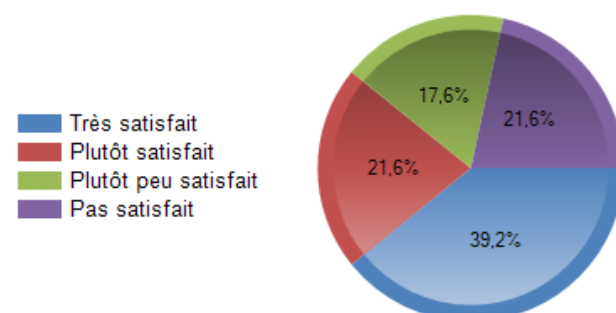
1. Quelle était la raison de votre visite / contact avec nos services ?



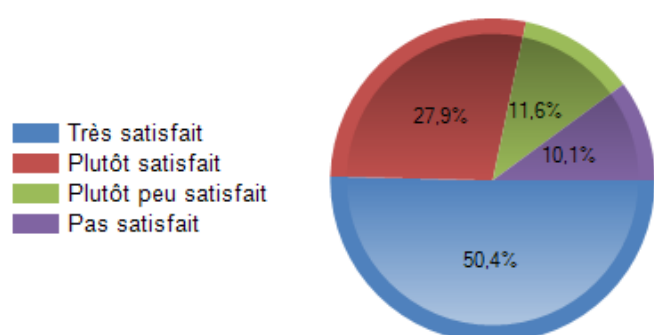
2. Quel canal (ou canaux) avez-vous utilisé(s) pour contacter nos services ?



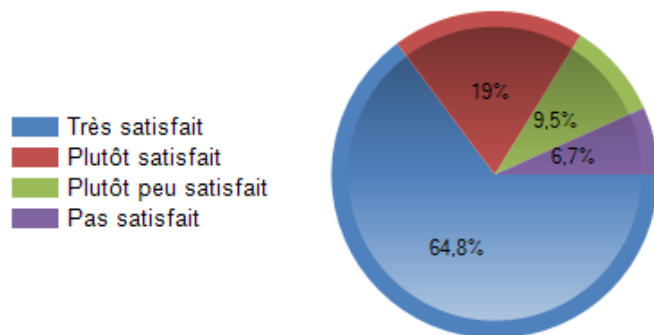
3. Votre satisfaction concernant la disponibilité des agents :



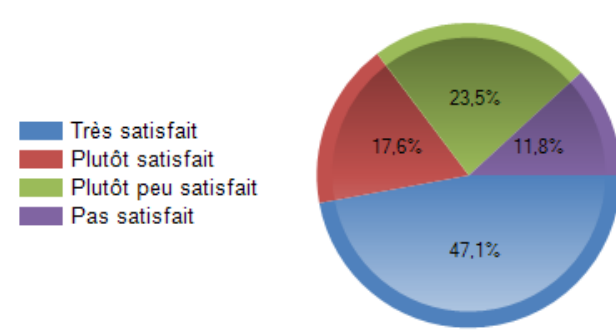
4. Votre satisfaction concernant la simplicité des termes employés :



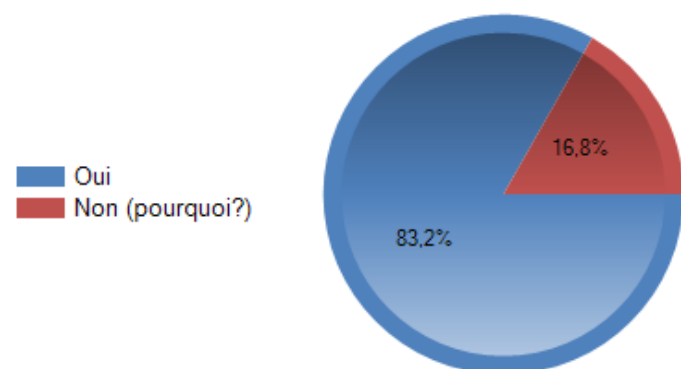
5. Votre satisfaction concernant la courtoisie des échanges avec nos services :



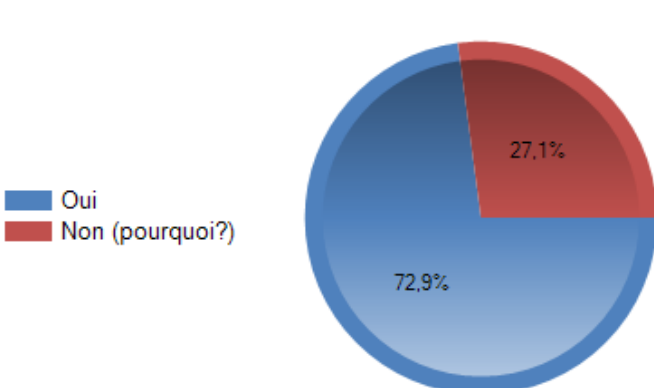
6. Votre satisfaction concernant la qualité d'écoute des agents :



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

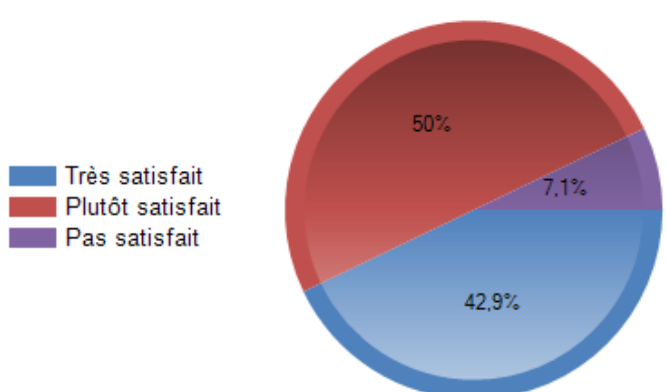


8. Pensez-vous que nos services sont adaptés aux personnes en difficulté ?

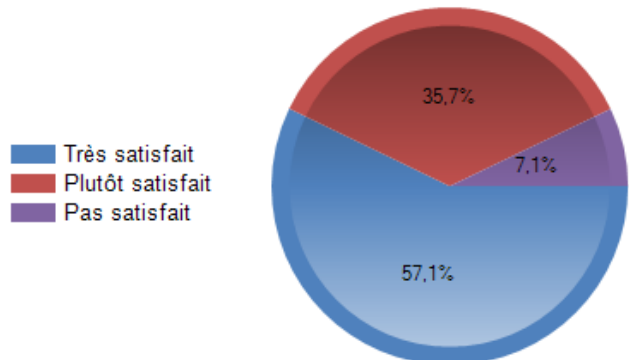


Analyse des résultats pour le canal physique

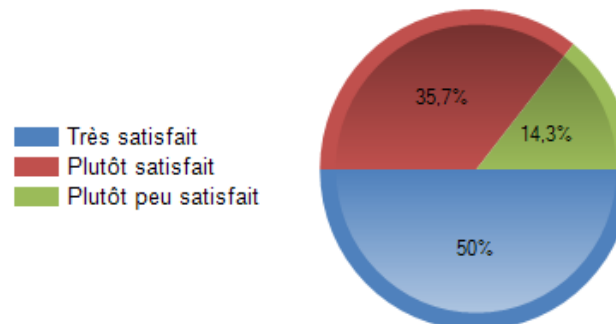
1. Votre satisfaction concernant la signalétique du point d'accueil et des services :



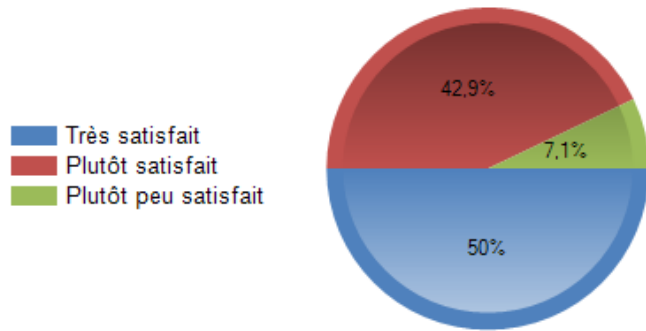
2. Votre satisfaction concernant l'orientation vers le service correspondant à votre demande :



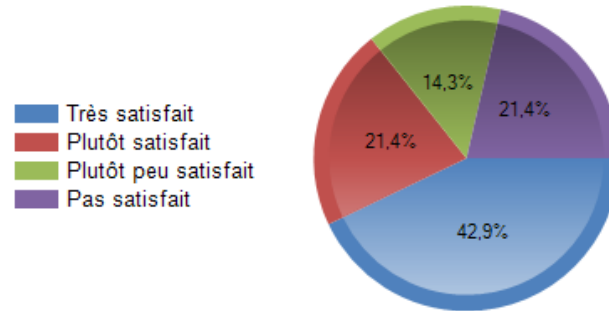
3. Votre satisfaction concernant les équipements mis à disposition dans le hall :



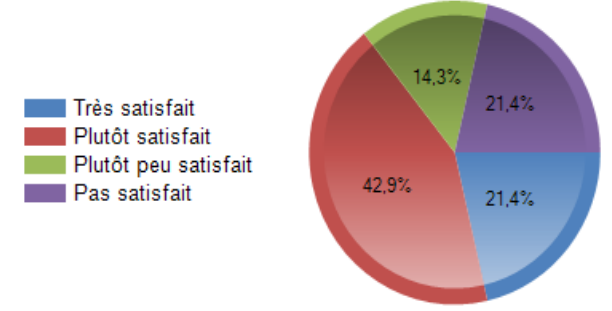
4. Votre satisfaction concernant la propreté et le confort des locaux (sièges, éclairages...) :



5. Votre satisfaction concernant le délai d'attente :

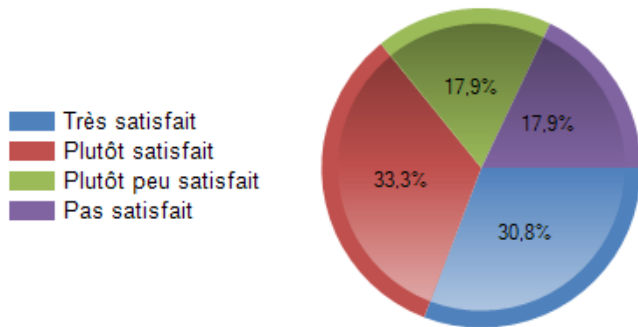


6. Votre satisfaction globale concernant l'accueil physique dans nos locaux :

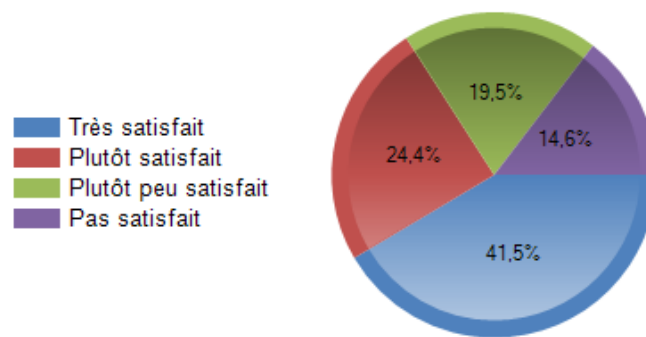


Analyse des résultats pour le canal téléphonique

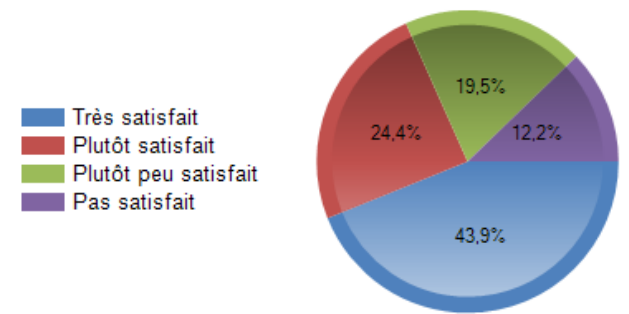
1. Votre satisfaction concernant la simplicité du serveur vocal interactif :



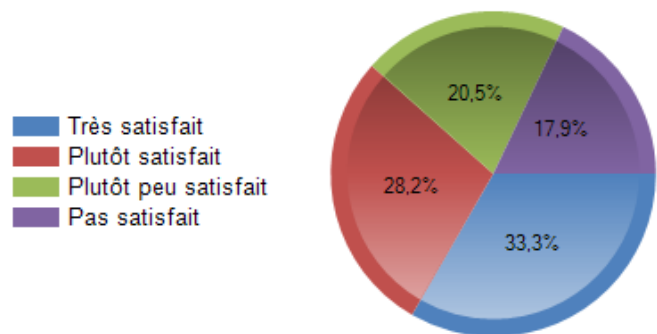
2. Votre satisfaction concernant le premier niveau de renseignement délivré par le standard (le cas échéant) :



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 :



Analyse des résultats pour le point d'accès numérique

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

Pas de réponses.

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

Pas de réponses.

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

Pas de réponses.

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

Pas de réponses.

Les suggestions des usagers :

- mettre en ligne des formulaires PDF éditables pour aider au remplissage
- ouvrir des guichets supplémentaires au bureau de la nationalité
- pré-accueil pour vérifier les dossiers en amont / assistance à la constitution de dossiers
- proposer davantage de rendez-vous et indiquer l'horaire de mise en ligne hebdomadaire du module de prise de rendez-vous
- mieux encadrer les entretiens sans rendez-vous
- mettre un scanner à disposition du PAN
- revoir l'exhaustivité des documents demandés
- préciser :
 - qu'une photocopieuse et un photomaton sont disponibles pour faire la photo
 - que la taxe est payable au moment du retrait
 - que la déclaration de vie commune est à remplir sur place en présence du conjoint
 - que la photo officielle doit être suffisamment claire pour être acceptée pour la production du titre de séjour

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
- la courtoisie des agents
- la présentation du site internet : trop de rubriques, des informations disséminées sur plusieurs pages
- la présentation des informations dans le hall d'accueil et sur le site internet pour les personnes en situation de handicap (ex. : notice explicative avec des idéogrammes de la MDPH de l'Aisne)
- indiquer une boîte fonctionnelle en cas de difficultés pour toute démarche administrative dématérialisée

Les points forts de la préfecture :

- les échanges par courriel : pratiques et rapides