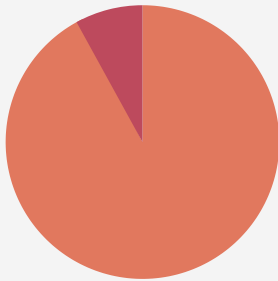


TAUX DE SATISFACTION AUPRÈS DU PUBLIC DU BUREAU DES ÉTRANGERS (BDE) MODULE 1 - DÉMARCHE QUAL-E-PREF

ACCUEIL TELEPHONIQUE

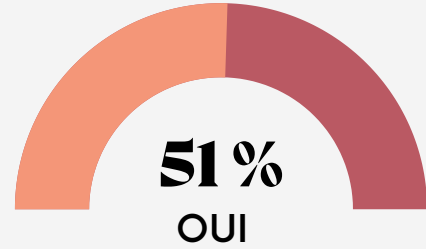
Avez-vous été accueilli de façon
courtoise ?

NON
8%



OUI
92%

Avez-vous facilement réussi à
joindre le standard du BDE ?



51%
OUI



91%
OUI

Votre demande a-t-elle
bien été comprise ?



94%

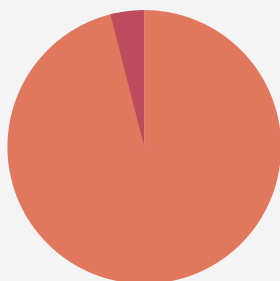
OUI

Avez-vous obtenu la réponse
recherchée ?

ACCUEIL PHYSIQUE

L'accueil des personnes
à mobilité réduite est-il
organisé ?

NON
4%



OUI
96%

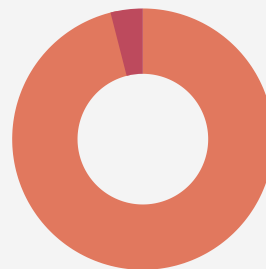
La personne qui vous a reçu
a-t-elle été courtoise ?



95%

OUI

NON
4%



Trouvez-vous la
signalétique de la
préfecture claire ?

OUI
96%

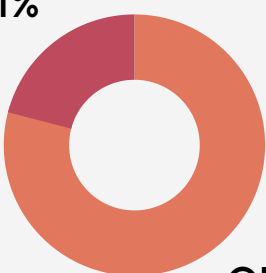


La réponse à votre question était-
elle simple et compréhensible ? **95%**

SITE INTERNET

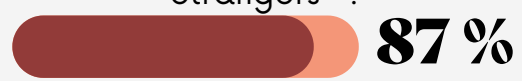
Le site internet des services de l'État
en Charente-Maritime est-il
satisfaisant ?

NON
21%



OUI
79%

Avez-vous trouvé l'information
que vous recherchez dans la
rubrique "accueil des
étrangers" ?



87%

OUI

Enquête menée du 5 juillet au 26 août 2022

Réalisée à l'accueil de la cité administrative de Duperré
152 réponses en format papier

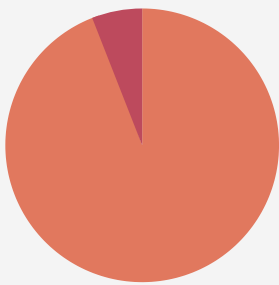
TAUX DE SATISFACTION AUPRÈS DU PUBLIC DU POINT D'ACCUEIL NUMÉRIQUE (PAN)

MODULE 1 - DÉMARCHE QUAL-E-PREF

ACCUEIL TELEPHONIQUE

Avez-vous été accueilli de façon
courtoise ?

NON
6%



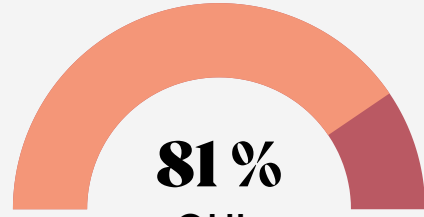
OUI
94%

Votre demande a-t-elle
bien été comprise ?



Avez-vous facilement réussi à
joindre l'accueil ?

81 %
OUI

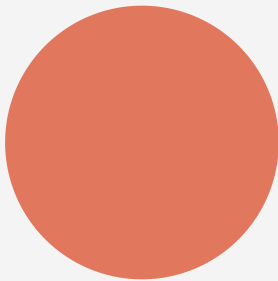


Avez-vous obtenu la réponse
recherchée ?

ACCUEIL PHYSIQUE

L'accueil des
personnes à mobilité
réduite est-il
organisé ?

OUI
100%



La personne qui vous a reçu
a-t-elle été courtoise ?

OUI

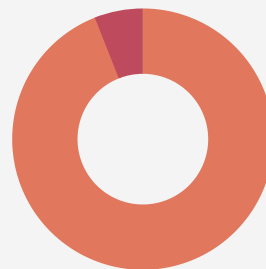
96 %



NON
6%

Trouvez-vous la
signalétique de la
préfecture claire ?

OUI
94%



La réponse à votre question était-elle simple et compréhensible ?

VOTRE DÉMARCHE

Pour quelle raison
êtes-vous venu au PAN ?

- **33%** ne maîtrisent pas les *procédures dématérialisées*
- **33%** maîtrisent les procédures dématérialisées mais n'ont *pas réussi à mener leur démarche à terme*
- **23%** ne possèdent pas de *matériel informatique*
- **18%** ne possèdent pas de *connexion internet*
- **18%** ne savent pas utiliser un *ordinateur*

Votre démarche a-t-elle abouti ?

75%

25%



OUI

NON

Comment avez-vous trouvé les opérations
concernant votre démarche ?

63 %



Très faciles/faciles

Enquête menée du 5 juillet au 26 août 2022

Réalisée à l'accueil de la cité administrative de Duperré

48 réponses en format papier