

Résultats de l'enquête de satisfaction du 23 mai au 16 juin 2022 auprès des usagers.

Accueil téléphonique :

64 % des usagers ont été satisfaits des informations obtenues par téléphone au standard.

84 % des usagers ont été satisfaits par l'utilisation du serveur vocal.

Action mise en place :

* Formalisation de l'organisation de notre standard, afin d'assurer une permanence de la réponse 7 j/7 et 24 h/24, avec un taux de 92 % d'appels décrochés en préfecture.

* Refonte du contenu du serveur vocal interactif.

 Globalement, l'accueil téléphonique à la préfecture est satisfaisant à **87 %** selon les réponses collectées : **55 %** très satisfaites et **32 %** satisfaites.

Courriels et courriers :

56 % des usagers nous ont contactés par courrier ou courriel.

 **72 %** des usagers trouvent le délai de réponse satisfaisant.

 **69 %** des usagers trouvent le délai de traitement du dossier satisfaisant.

Accueil internet :

Action qui sera mise en place :

* Une nouvelle version du site internet entrera en service à la fin de l'année 2022.

 Globalement, le site www.mayenne.gouv.fr est jugé satisfaisant à **61 %** par les usagers.

Accueil physique :

😊 **96 %** des usagers jugent satisfaisante l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

Action mise en place :

* Création d'une place adaptée destinée aux personnes à mobilité réduite dans l'espace d'attente.

* Installation à l'accueil d'une boucle magnétique pour les malentendants appareillés.

😊 **95 %** des usagers se sont rendus à la préfecture dans des conditions satisfaisantes.

😊 **96 %** des usagers se sont facilement orientés et ont repéré le point d'accueil.

😊 **95 %** des usagers estiment avoir eu un accueil agréable et courtois.

😊 **99 %** des usagers trouvent que les locaux sont confortables, propres et bien équipés.

😊 **93 %** des usagers estiment avoir été reçus par un agent attentif et disponible à leur demande.

Action mise en place :

* Affichage de la charte de l'utilisateur indiquant les droits et les obligations réciproques des agents et des usagers.

😊 **91 %** des usagers ont été reçus dans de bonnes conditions de confidentialité.

😊 **87 %** des usagers ont été informés dans des termes simples et compréhensibles.

😊 **82 %** des usagers trouvent le délai d'attente satisfaisant.

😊 **93 %** des usagers sont satisfaits des horaires d'ouverture.

😊 **88 %** des usagers sont satisfaits des documents mis à disposition (tourniquets, affichage).

Action mise en place :

*Assurer le contrôle régulier de la validité des informations que nous mettons à votre disposition.

😊 Globalement, l'accueil physique à la préfecture est satisfaisant à **90 %** selon les personnes interrogées : **53 %** très satisfaites et **37 %** satisfaites.

Le point d'accès numérique :

😊 **83 %** des usagers sont satisfaits du service qui leur a été apporté au point numérique.

Action mise en place :

* Mise en conformité du point numérique avec le règlement général de la protection des données (RGPD) pour augmenter la protection des utilisateurs.

L'évolution des démarches en préfecture :

42 % des usagers auraient souhaité que leur demande soit traitée sans venir en préfecture.

45 % des usagers se sont déplacés, car ils trouvent que les documents à remplir sont trop complexes.

13 % des usagers se sont déplacés, car ils ne disposent pas d'ordinateur ou de connexion internet.

58 % des usagers n'auraient pas souhaité que leur demande soit traitée sans venir en préfecture.

8 % des usagers souhaitaient venir à la préfecture, car ils voulaient une réponse immédiate.

25 % des usagers souhaitaient venir à la préfecture, car ils voulaient des conseils personnalisés.

Analyse des résultats :

L'enquête de satisfaction menée du lundi 23 mai au jeudi 16 juin 2022 a permis d'obtenir l'avis des usagers sur les différents aspects de la qualité de l'accueil avec 170 questionnaires collectés.

Les usagers ayant participé à l'enquête sont venus pour deux motifs principaux, 78 % au service des étrangers et 21 % au point numérique.

L'analyse qui suit se fonde sur les résultats détaillés recueillis, plus précis que les taux de satisfaction bruts indiqués plus haut.

Le niveau de satisfaction qui ressort des réponses est globalement satisfaisant à 90 %, en particulier sur les différents aspects de l'accueil physique, mais avec des marges de progression.

La prise de rendez-vous préalable pour venir à la préfecture, est devenue obligatoire afin de limiter le temps d'attente et ainsi améliorer la qualité d'accueil de nos services.

Les modifications apportées sur le serveur vocal interactif depuis avril 2022 n'ont pas eu encore l'impact espéré sur l'avis des usagers, cependant nous constatons une croissance du pourcentage de « très satisfaits » qui passe de 44 % à 51 %.

De plus, nous remarquons que la satisfaction globale de l'accueil téléphonique est stable par rapport à l'année 2021.

Nous notons, que 140 usagers trouvent nos locaux confortables, propres et bien équipés, avec un taux de satisfaction à 99 %.

Concernant les aménagements pour les personnes à mobilité réduite, la création d'une place adaptée dans l'espace d'attente et l'installation à l'accueil d'une boucle magnétique pour les malentendants appareillés ont pu contribuer à l'obtention d'un taux de satisfaction de 96 %, nous observons une amélioration de 6 % par rapport à l'année dernière.

Cependant nous devons être attentifs, car on constate que les usagers rencontrent toujours des difficultés à naviguer sur le site internet de la préfecture ainsi que sur la compréhension des termes employés pour effectuer leurs démarches administratives.

La prise de contact par courriers et courriels se stabilise avec un taux de 56 %.

Enfin, les usagers venus au point numérique pour leurs démarches administratives se sont déclarés très satisfaits à 57 %. Il faut noter une progression de 10 % des usagers très satisfaits du point numérique.

Globalement, les actions mises en place semblent avoir été appréciées par nos usagers.

§

L'ensemble de ces résultats vont pouvoir être utilisés pour élaborer des actions correctives là où elles seront jugées nécessaires, et améliorer encore plus les pratiques de travail au service des usagers.

La préfecture s'engage à tenir compte de vos observations afin d'apporter progressivement des améliorations concrètes aux difficultés que vous avez relevées, chaque fois que cela sera jugé possible.

AVEC VOUS, AMÉLIORONS NOTRE SERVICE PUBLIC