

ENQUETE DE SATISFACTION 2020

L'enquête de satisfaction a été conduite du 15 septembre 2020 au 30 novembre 2020 par les médiateurs civiques des points numériques avec l'assistance d'une stagiaire.

154 avis ont été recueillis lors des passages en préfecture et 90 avis ont été recueillis lors des entretiens téléphoniques.

Données statistiques générales :

<u>Sexe</u>	<u>Age</u>	
Homme : 56,64 %	18-25 ans	9,84 %
Femme : 48,36 %	26-40 ans	25,82 %
	41-50 ans	26,23 %
	51-60 ans	18,03 %
	Plus de 60 ans	20,08 %

Démarches en préfecture :

Renseignements pris en amont de la visite en préfecture ¹

- via le site internet de la préfecture	32,89 %
- via un service national (39 39, service-public.fr, 34 00)	1,97 %
- par téléphone	42,76 %
- à l'accueil général	22,37 %

Fréquence de recours aux services de la préfecture

- Rarement	65,98%
- Une fois par an	23,77%
- Plus d'une fois par an	10,25%

Connaissez-vous les services nationaux d'information ?

	OUI	NON
- 39 39 Allo Service public	9,96%	90,04%
- service-public.fr	26,45%	73,55%
- 34 00	23,63%	76,37%

Nature des démarches

- Réaliser des téléprocédures	83,61 %
- Réaliser une démarche en lien avec le droit du séjour	8,61 %
- Prendre RDV pour le bureau du séjour	3,69 %
- Prendre RDV pour les commissions médicales	4,10 %

¹ Données concernant uniquement l'enquête en présentiel sur site préfectoral

Motifs de rapprochement de la préfecture pour réaliser une téléprocédure

- Ne dispose pas d'internet	31,56 %
- Maitrise mal l'outil informatique	41,39 %
- Accompagnement suite à première tentative infructueuse	16,39 %
- Dossier bloqué suite à réalisation de démarche en ligne	10,66%

Site Internet de l'Etat

Navigation sur le site internet

	Pas d'accord du tout	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Facilité à trouver le site	17,53%	16,49%	17,53%	48,45%
Facilité à trouver l'information cherchée	31,25%	23,96%	8,33%	36,46%
L'information était claire et précise	27,84%	20,62%	12,37%	39,18%

Satisfaction globale

Très satisfaisant	27,1 %
Satisfaisant	12,5 %
Ni satisfaisant, ni insatisfaisant	12,5 %
Insatisfaisant	20,8 %
Très insatisfaisant	27,1 %

Bien qu'optiquement les questions relatives au site internet enregistrent des réponses majoritairement dans la rubrique "Tout à fait d'accord", ces résultats doivent être modulés pour tenir compte de la dispersion des réponses.

Ainsi si 65,98% des usagers semblent accéder au site facilement, seuls 44,79% indiquent être en mesure de trouver une information facilement. Le site internet de l'Etat (IDE) apparaît comme étant peu intuitif, les usagers ayant du mal à s'orienter dans les différentes rubriques.

Le niveau global de satisfaction enregistre une balance négative avec 47,9% de personnes insatisfaites ou très insatisfaites contre 39,6 % de satisfaites ou très satisfaites.

La fragilité de la mise à jour du site IDE depuis le printemps 2020 a été identifiée. Elle repose sur le turnover qui a impacté le bureau de la représentation de l'Etat et de la communication interministérielle (succession en moins de 10 mois de 2 chefs de bureau et 2 adjoints).

Un travail de restructuration des missions au sein de ce bureau est en cours. Les effets ne pourront cependant pas être visibles avant le printemps 2021, le temps de la montée en compétence des agents désignés pour la prise en charge du site IDE.

Accueil téléphonique

	Pas d'accord du tout	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Facilité à trouver les coordonnées	14,04%	12,77%	17,87%	55,32%
Facilité à joindre la préfecture	42,37%	17,37%	11,02%	29,24%
Courtoisie	12,77%	4,68%	14,89%	67,66%
Bonne prise en compte de la demande	11,11%	4,70%	14,10%	70,09%
Information de qualité	11,06%	4,68%	15,74%	68,51%

Satisfaction globale

Très satisfaisant	48,52 %
Satisfaisant	30,80 %
Ni satisfaisant, ni insatisfaisant	11,81 %
Insatisfaisant	3,80 %
Très insatisfaisant	5,06 %

Le taux global de satisfaction de l'accueil téléphonique en préfecture est relativement bon avec un score de 79,32% d'usagers se déclarant satisfaits ou très satisfaits.

Cependant cette donnée est grevée par le sentiment des usagers qui expriment à 59,74 % des difficultés à joindre la préfecture.

Dans les faits, et après analyse, cette donnée porte principalement sur les appels entrants enregistrés par le standard. Depuis la première vague de crise Covid, le standard de la préfecture connaît une forte inflation du nombre d'appels entrants (+39 % entre février 2020 et août 2020). Cette inflation a été accentuée par la mise en place de plateformes téléphonique dédiées à l'accueil des usagers étrangers ou des usagers des points numériques dans le cadre des mesures prises pour la régulation des accueils en préfecture.

Ce chiffre est cependant à relativiser au regard d'un taux de décroché téléphonique (appels faisant l'objet d'une communication établie) qui dépasse les 90 % depuis février 2020, situant la préfecture de la Sarthe en permanence au dessus des cibles nationales en la matière.

Accueil et accompagnement des usagers

	Pas d'accord du tout	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Facilité à se repérer dans le bâtiment ¹	7,14%	23,57%	20,00%	49,29%
Propreté des locaux ¹	2,90%	17,39%	12,32%	67,39%
L'agent s'est présenté	2,25%	13,48%	11,80%	72,47%
Courtoisie	1,69%	14,12%	12,43%	71,75%
Usager reçu dans de bonnes conditions de confidentialité ¹	1,43%	18,57%	9,29%	70,71%
La demande a été écoutée avec attention	1,70%	13,07%	13,07%	72,16%
Conseils personnalisés	2,29%	17,71%	14,29%	65,71%
Information en termes simples et compréhensibles	3,91%	13,41%	12,85%	69,83%

Qualité du respect des gestes barrières et des aménagements mis en place dans les locaux préfectoraux dans le cadre de la prévention et de la lutte contre la pandémie Covid-19 ¹

Très satisfaisant	62,4 %
Satisfaisant	21,3 %
Ni satisfaisant, ni insatisfaisant	14,9 %
Insatisfaisant	0,7 %
Très insatisfaisant	0,7 %

Qualité de service rendu par les points numériques

Très satisfaisant	68,8 %
Satisfaisant	18,1 %
Ni satisfaisant, ni insatisfaisant	11,6 %
Insatisfaisant	1,4 %
Très insatisfaisant	0 %

Qualité des horaires d'ouverture des services

Très satisfaisant	38,6 %
Satisfaisant	34,3 %
Ni satisfaisant, ni insatisfaisant	20 %
Insatisfaisant	6,4 %
Très insatisfaisant	0,7 %

¹ Données concernant uniquement l'enquête en présentiel sur site préfectoral

Satisfaction globale

Très satisfaisant	56,74 %
Satisfaisant	33,15 %
Ni satisfaisant, ni insatisfaisant	7,87 %
Insatisfaisant	2,25 %
Très insatisfaisant	0 %

89,89 % des usagers interrogés ont une perception positive de l'accueil qui leur est réservé en préfecture.

L'activité des points numérique apporte satisfaction à 86,9% des usagers. Les usagers contactent principalement le point numérique dans le cadre d'une assistance aux démarches en lignes, soit par crainte de mal faire et souhaitant bénéficier d'une assistance (41,39% des cas), soit pour bénéficier d'un accompagnement suite à une première tentative autonome infructueuse (25,05 % des cas).

Les mesures d'aménagement des locaux prises dans le cadre de la réouverture des services de la préfecture en période de crise sanitaire sont bien accueillies à 83,7 %.

Observations diverses recueillies lors des enquêtes

- Difficultés à joindre le standard (3 usagers)
- Difficultés à joindre le bureau des suspensions de permis de conduire (2 usagers)
- Horaires peu adaptés aux étudiants et salariés (1 usager)
- Interrogations pour savoir s'il faut prendre un ticket ou pas dans le salon d'attente (2 usagers)
- Difficultés à trouver l'information sur le site internet (4 usagers)
- Difficultés à obtenir des informations sur un dossier individuel étranger depuis la fermeture du pré-accueil (3 usagers)
- Température très basse dans les locaux, notamment au point numérique (2 usagers)