

RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2019

Informations liminaires

Comme toute enquête, les réponses apportées aux questions posées sont sujettes à une certaine part de subjectivité qui relève du ressenti plus que d'un caractère objectif.

Cependant, pour la préfecture de la Sarthe, au-delà des réponses enregistrées, les tendances qui s'en dégagent permettent de détecter des pistes d'amélioration dans la prise en charge de ses usagers.

Période de l'enquête :

L'enquête auprès des usagers s'est déroulée en préfecture du 01-06-2019 au 31-08-2019, en 3 vagues d'interrogations successives afin d'assurer une représentativité plus grande du panel des usagers, décorrélée des pics saisonniers (notamment l'effet de l'approche des congés estivaux)

Composition du panel

383 réponses complètes ont été enregistrées

Les répondants sont des femmes à 48,6 % et de hommes à 51,4 %

9,7 % des répondants sont des usagers à statut handicap

Fonctionnement des services

87,9% des personnes interrogées estiment que le service rendu en préfecture est « satisfaisant » ou « très satisfaisant ».

Les horaires d'ouverture au public sont jugés « satisfaisant » ou « très satisfaisant » à 64,8%.

Fréquentation des services

Concernant la fréquentation des services de la préfecture, 38,1% déclarent s'être rendus en préfecture plus d'une fois par an. Une analyse des motifs montre que ces passages multiples portent principalement sur les démarches liées au droit des étrangers (passage au pré-accueil, prise de RDV au point numérique, accueil en RDV et dernier passage pour une remise de titre) et sur les démarches en téléprocédures (à minima 2 passages pour un usagers souhaitant être accompagné par un médiateur numérique : dépôt de la demande et acquittement des taxes).

Date : 12/10/2019

Présentation au Comité Local des Usagers : 27/09/2019

40,9% des usagers interrogés déclarent être venus en préfecture sans prendre d'information préalable.

74,7% des usagers se sont rendus directement dans le service qui les intéressait sans être passés par l'accueil général.

Démarches

Plus d'un usager sur deux (58,3 %) s'est présenté en préfecture pour accomplir une démarche en lien avec le droit des étrangers.

35,5% des personnes interrogées sont venues accomplir une téléprocédure sur les points numériques.

96,6% des personnes ayant répondu déclarent avoir pu accomplir leur démarche pour laquelle ils s'étaient déplacés.

Accueil téléphonique

NB : seuls les répondants ayant déclaré avoir pris une information par téléphone avant leur venue en préfecture entrent dans ce décompte.

66,7% des personnes interrogées considèrent que l'accueil téléphonique est satisfaisant.

22,2% des personnes interrogées sont sans opinion.

38,9% des usagers déclarent avoir eu des difficultés à joindre la préfecture en raison de l'encombrement des lignes.

66,6% déclarent avoir reçu un accueil courtois.

Accueil au guichet

84,8% des usagers déclarent avoir été reçu par un agent qui s'est présenté ou qui était identifié.

73,3% estiment avoir bénéficié d'un accueil courtois

76,7% estiment avoir bénéficié d'une bonne écoute dans leur demande.

Cependant, 28,2% des personnes interrogées estiment ne pas avoir reçu un conseil suffisamment personnalisé.

Site internet

38,3% des personnes interrogées déclarent avoir consulté le site internet de l'Etat en Sarthe avant de se rendre en préfecture.

70,2 % des usagers estiment que le site internet « satisfaisant » ou « très satisfaisant ». Cependant près de 30,1% déclarent avoir eu du mal à trouver l'information recherchée, notamment en raison de densité de celle-ci.

Point numérique

81,3% des usagers interrogés ont une bonne opinion de l'aide apportée par les médiateurs en fonction aux points numériques.

Un usager sur 2 des points numériques indique s'être présenté en préfecture afin d'être accompagné dans la démarche soit sans avoir essayé en amont (26,8%), soit après une tentative infructueuse (25,4%).

**TOUS LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION SONT À RETROUVER
SUR LE SITE DE L'ÉTAT EN SARTHE**

www.sarthe.gouv.fr