

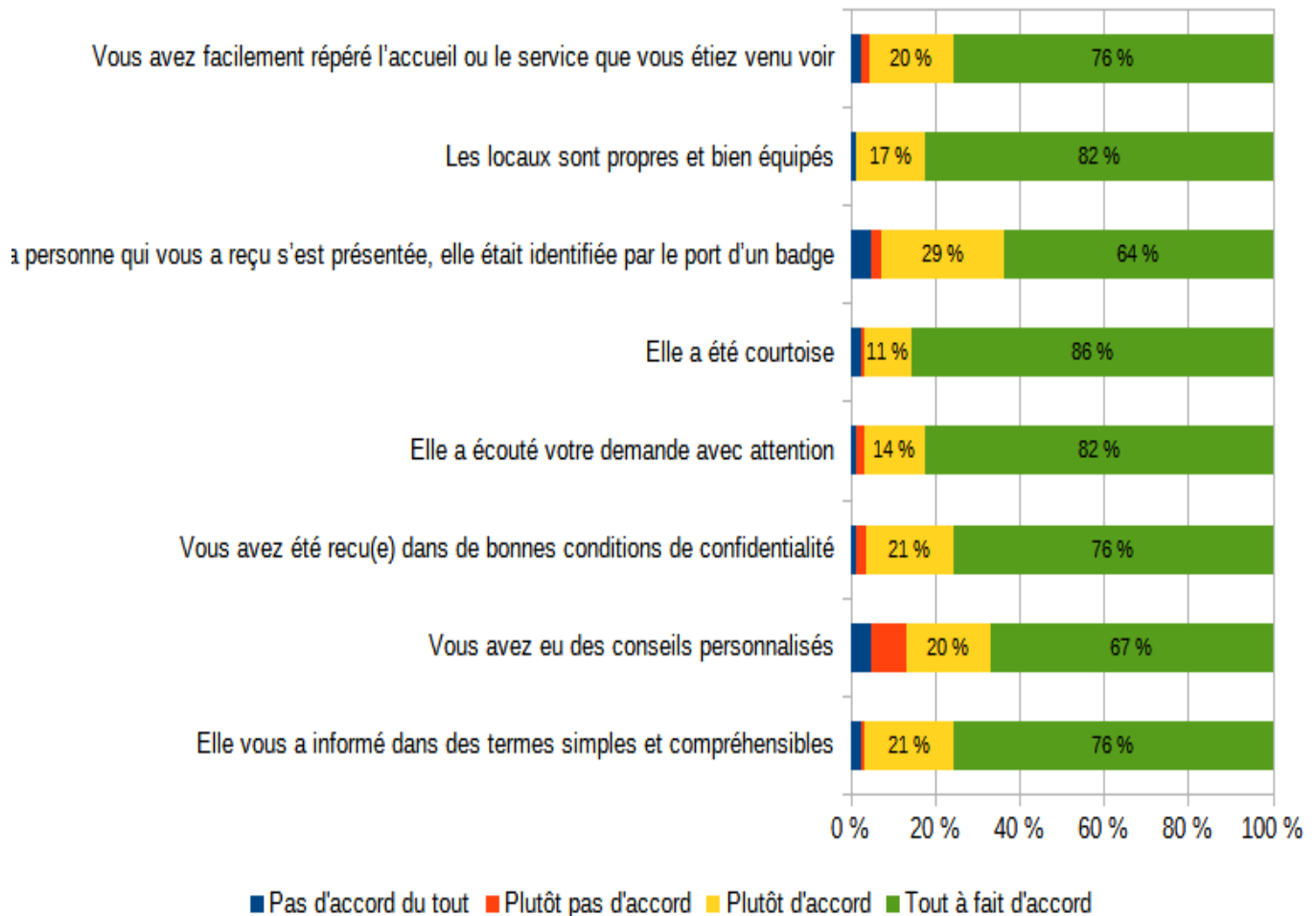
**RÉSULTATS DES EXIGENCES DE QUALITÉ -  
 ENQUETE DE SATISFACTION / ENQUETE MYSTERE**

**Accueil physique**

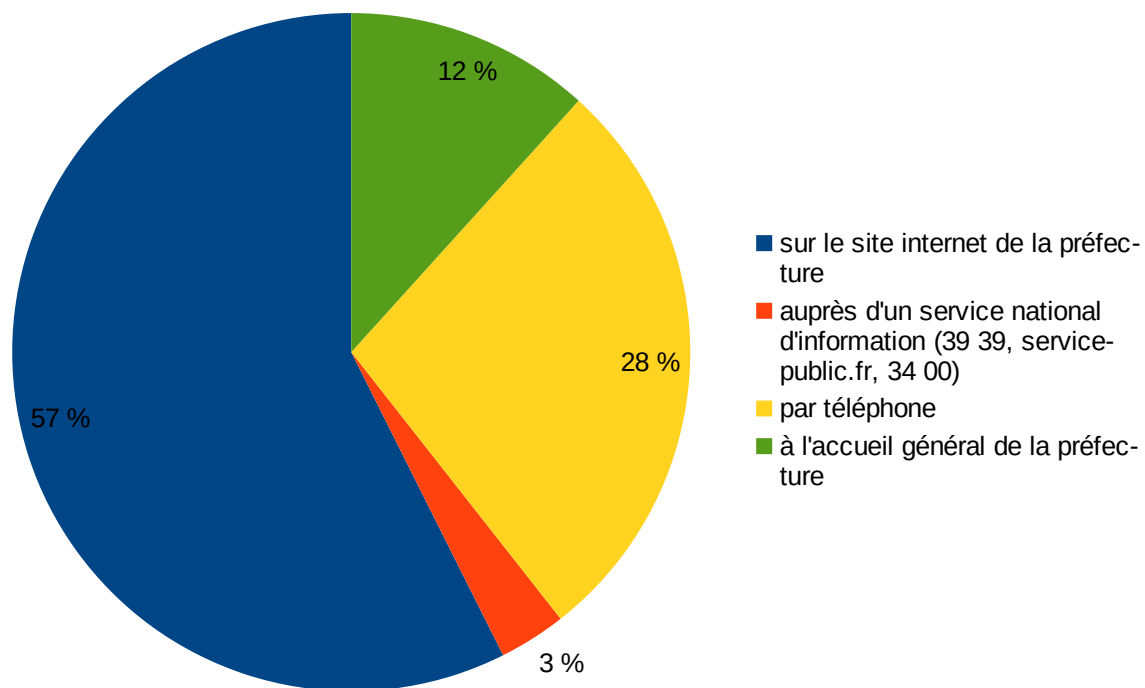


92,3 % des usagers sont « satisfaits » ou « très satisfaits » de l'accueil et du service rendu au public à la préfecture.

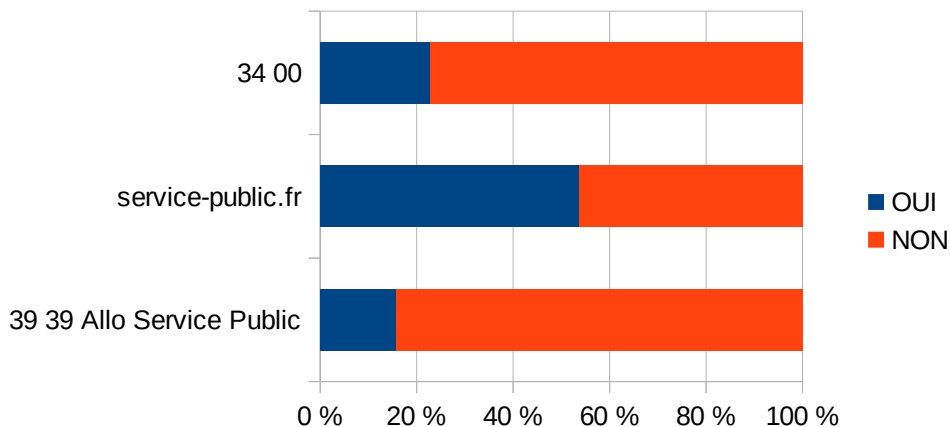
La plupart des usagers se renseignent sur internet avant de se déplacer.  
 Les services nationaux d'information sont quant-à-eux assez peu connus.



Avant de vous déplacer, vous vous êtes renseigné sur les condition d'accueil, les horaires, les formalités à accomplir et documents à produire



Connaissez vous les services nationaux d'information ?



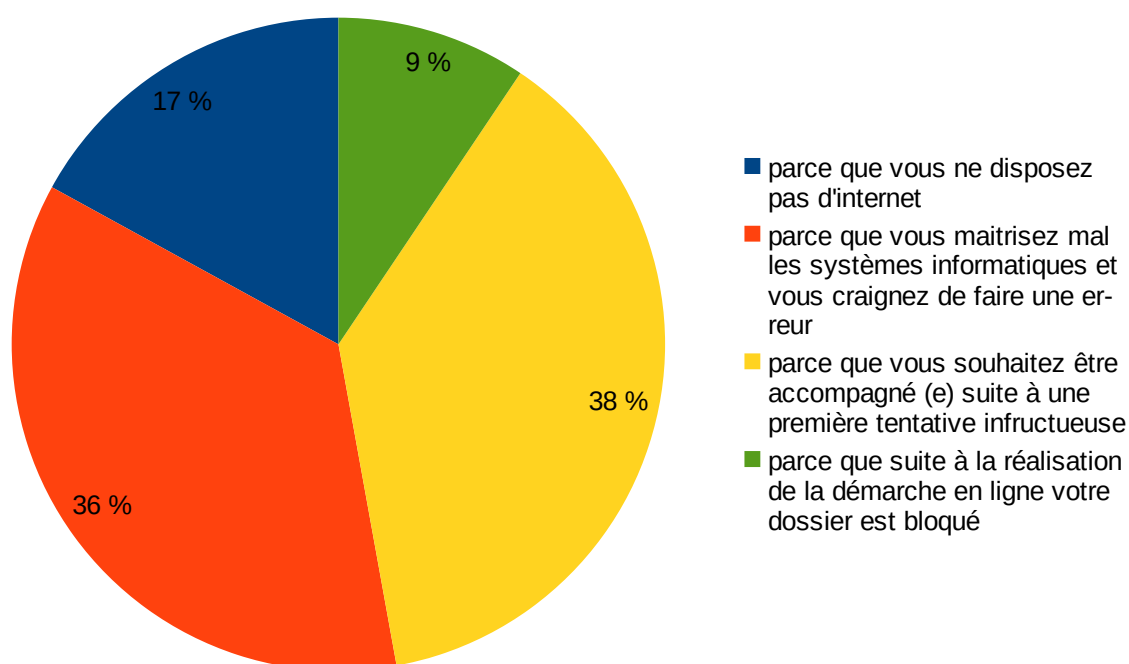
## Accueil aux points numériques



98,2 % des usagers sont « satisfaits » ou « très satisfaits » de l'aide apportée par les médiateurs numériques pour réaliser les démarches en ligne au point numérique.

97,6 % des usagers sont « satisfaits » ou « très satisfaits » de l'accueil téléphonique qui leur est réservé au point numérique.

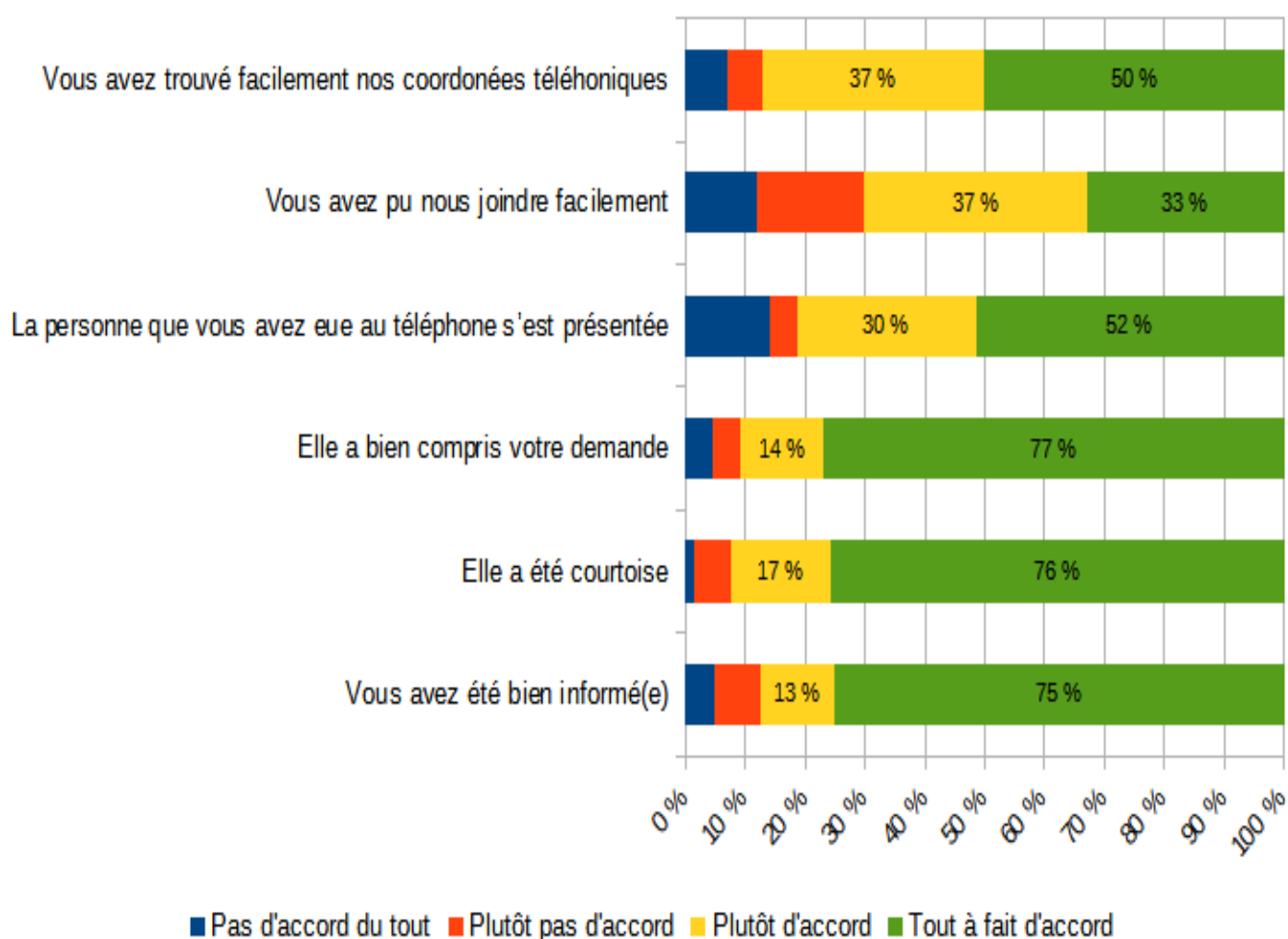
Vous êtes venu(e) réaliser une téléprocédure en préfecture :



## Accueil téléphonique



84,9 % des usagers jugent l'accueil téléphonique de la préfecture « satisfaisant » ou « très satisfaisant ». Cependant, 29% des usagers signalent que la préfecture n'est pas facilement joignable.



### Résultat de l'enquête mystère :

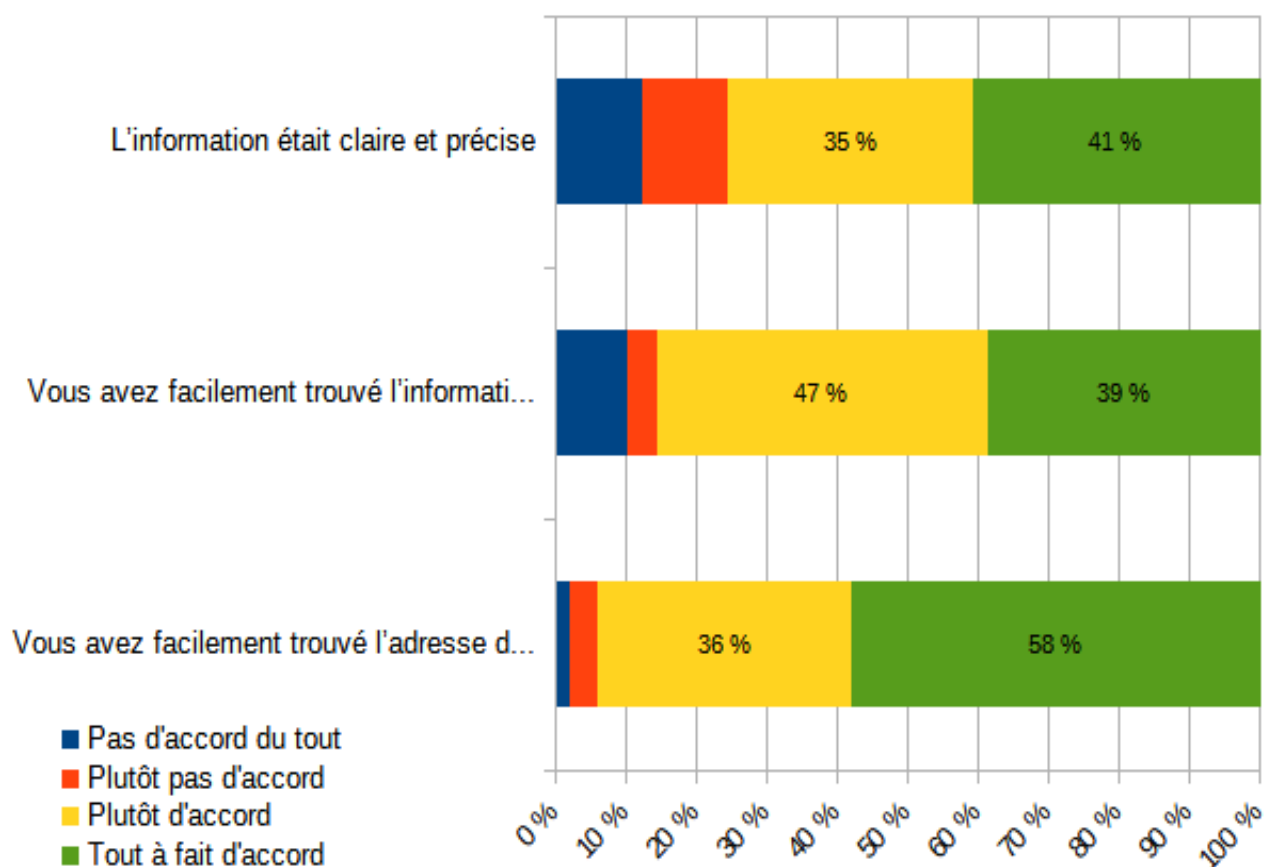
L'enquête mystère réalisée auprès du standard téléphonique de la préfecture a également des résultats satisfaisants en termes d'accueil, de courtoisie et de communication d'un premier niveau d'information. La seule observation formulée est d'être attentif à donner les coordonnées complètes des sites internet sur lesquels les usagers doivent réaliser leurs démarches (ne pas simplement dire « il faut aller sur le site de l'ANTS » mais « [ants.gouv.fr](https://ants.gouv.fr) »).

## Accueil internet



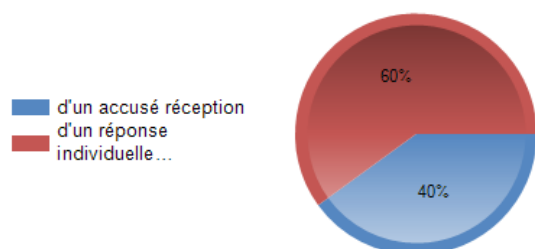
88,7 % des usagers jugent que le site internet [www.sarthe.gouv.fr](http://www.sarthe.gouv.fr) est globalement « satisfaisant » ou « très satisfaisant ». Cependant, certains font part de leur difficulté à trouver l'information (14%) ou ne la trouvent pas suffisamment claire (24%).

Concernant la navigation sur notre site internet :



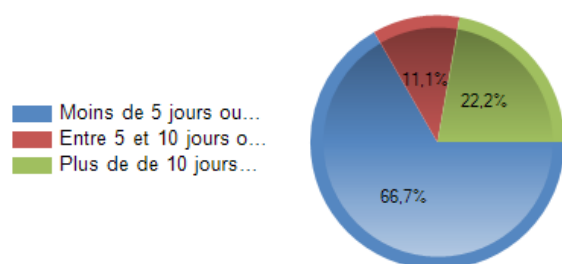
## Courriers et courriels

Après avoir contacté la préfecture par courriel, quel type de réponse avez vous reçu :



Dans quel délai avez vous reçu une réponse :

Moins de 5 jours ouvrés	66,7%
Entre 5 et 10 jours ouvrés	11,1%
Plus de de 10 jours ouvrés	22,2%

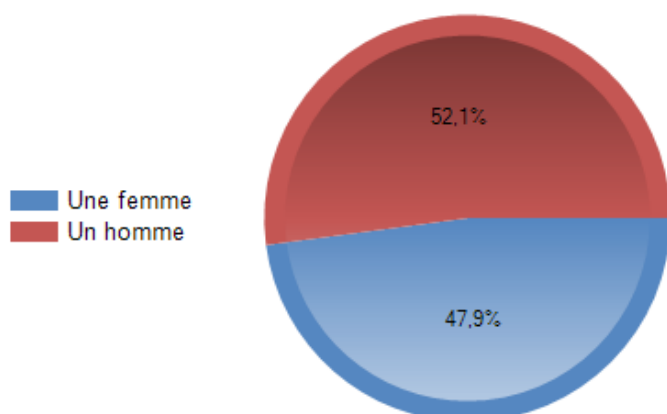


Comment évaluez-vous ce délai ?

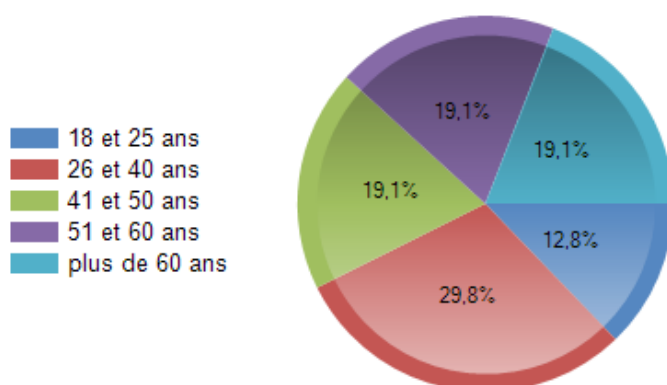
Pas du tout satisfait	0%
Plutôt pas satisfait	0%
Ni satisfait, ni insatisfait	0%
Plutôt satisfait	22,2%
Tout à fait satisfait	77,8%
Total	100%

## Merci aux personnes qui ont répondu à notre enquête !

**Vous êtes :**



**Vous avez entre :**



**A quelle fréquence accomplissez vous des démarches en préfecture ?**

