

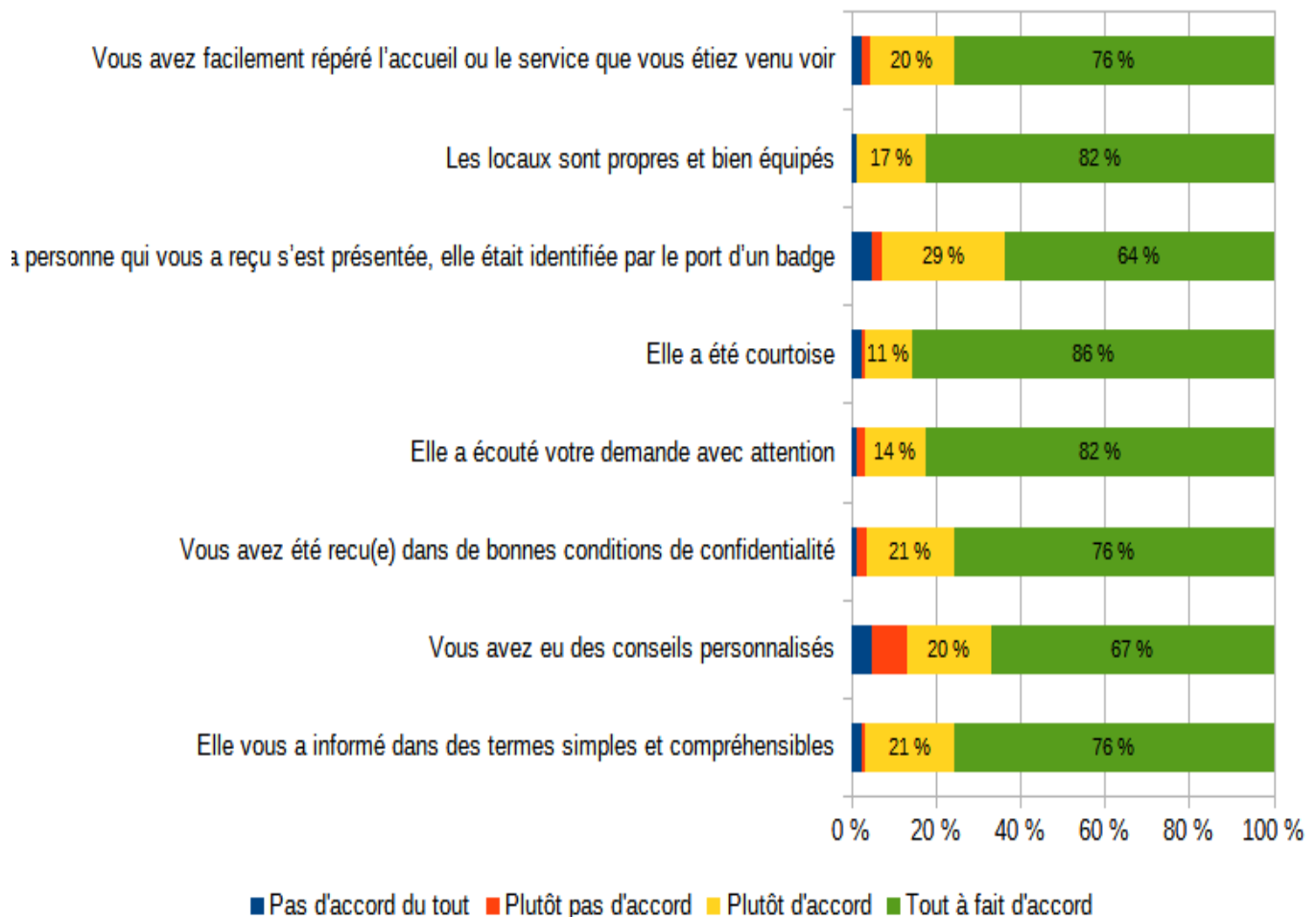
Résultats de l'enquête de satisfaction **réalisée du 13 juin au 20 septembre 2022** **auprès des usagers de la préfecture**

Accueil physique

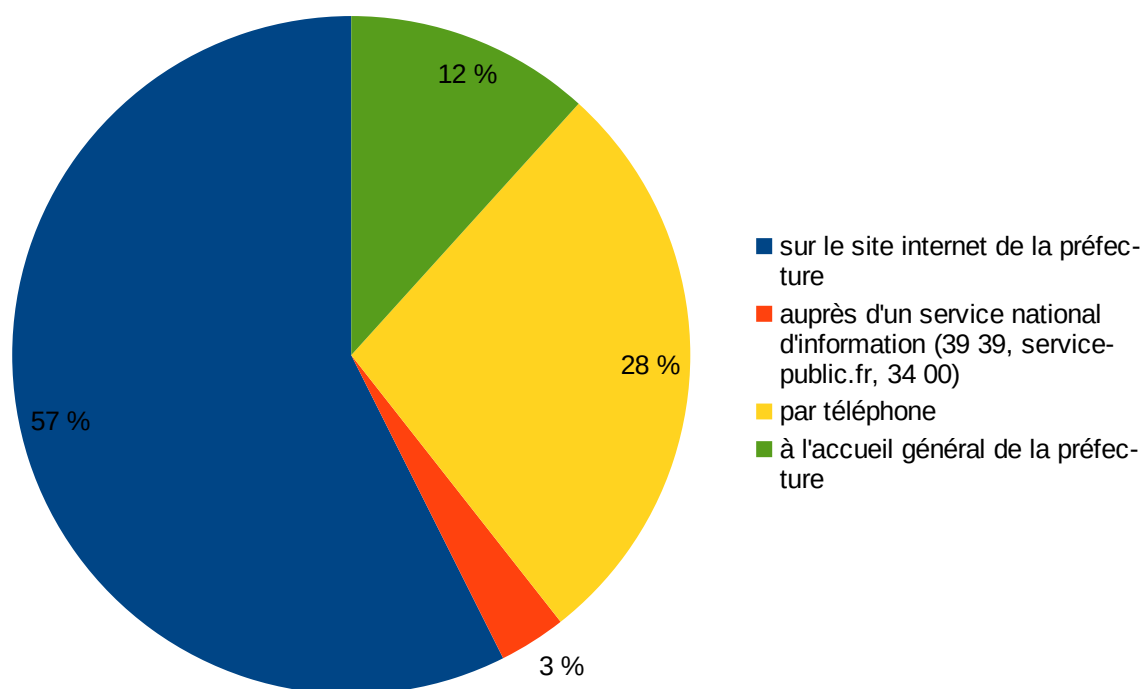


92,3 % des usagers sont « satisfaits » ou « très satisfaits » de l'accueil et du service rendu au public à la préfecture.

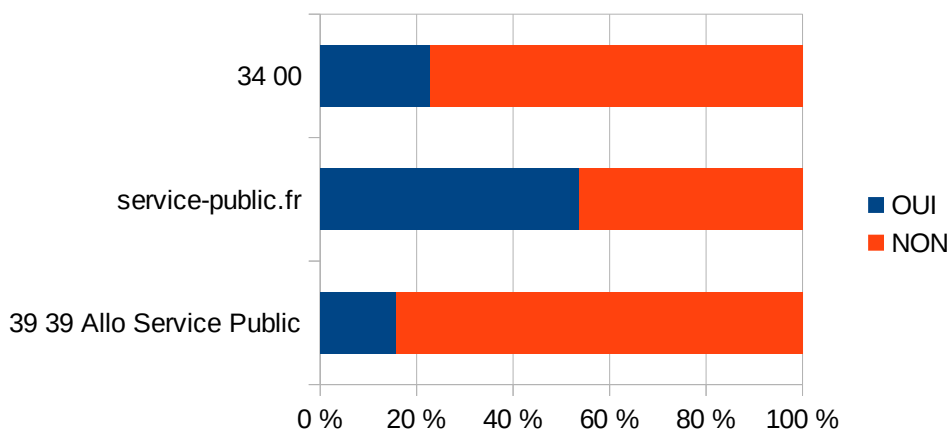
La plupart des usagers se renseignent sur internet avant de se déplacer.
Les services nationaux d'information sont quant-à-eux assez peu connus.



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



Connaissez-vous les services nationaux d'information ?



Actions mises en place :

Amélioration de l'affichage à destination des usagers et réorganisation complète du panneau d'affichage extérieur de la préfecture,

Conception d'affiches indiquant les références des services d'informations nationaux pour les télé-procédures et les QR codes des sites dédiés,

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

Formations régulières de tous les agents en relation avec les usagers,

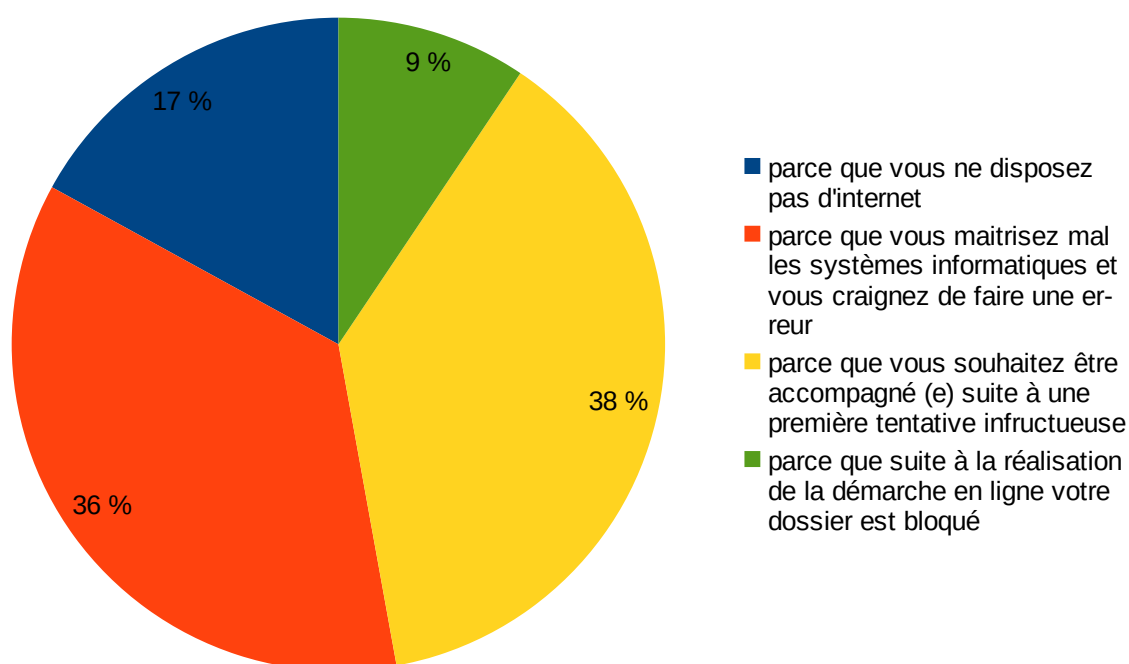
Accueil aux points numériques



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 :



Actions mises en place :

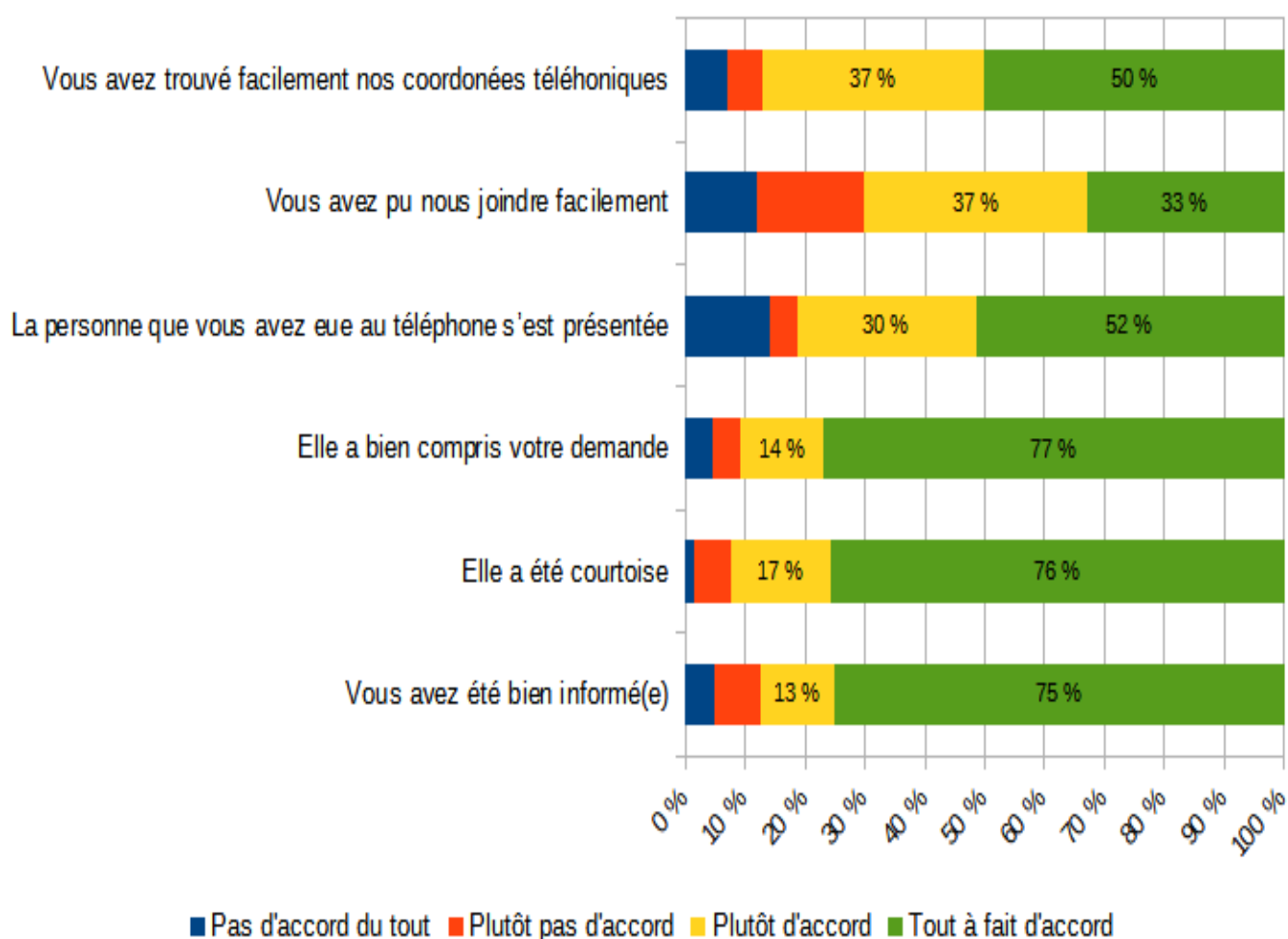
Mise en conformité de la liste des sites internet sécurisés accessibles depuis le point numérique afin d'augmenter la protection des utilisateurs,

Renouvellement de l'équipe de médiateurs numériques,

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.



Actions mises en place :

Mise à jour du serveur vocal interactif permettant de délivrer des informations aux usagers en dehors des horaires d'ouverture de la préfecture,

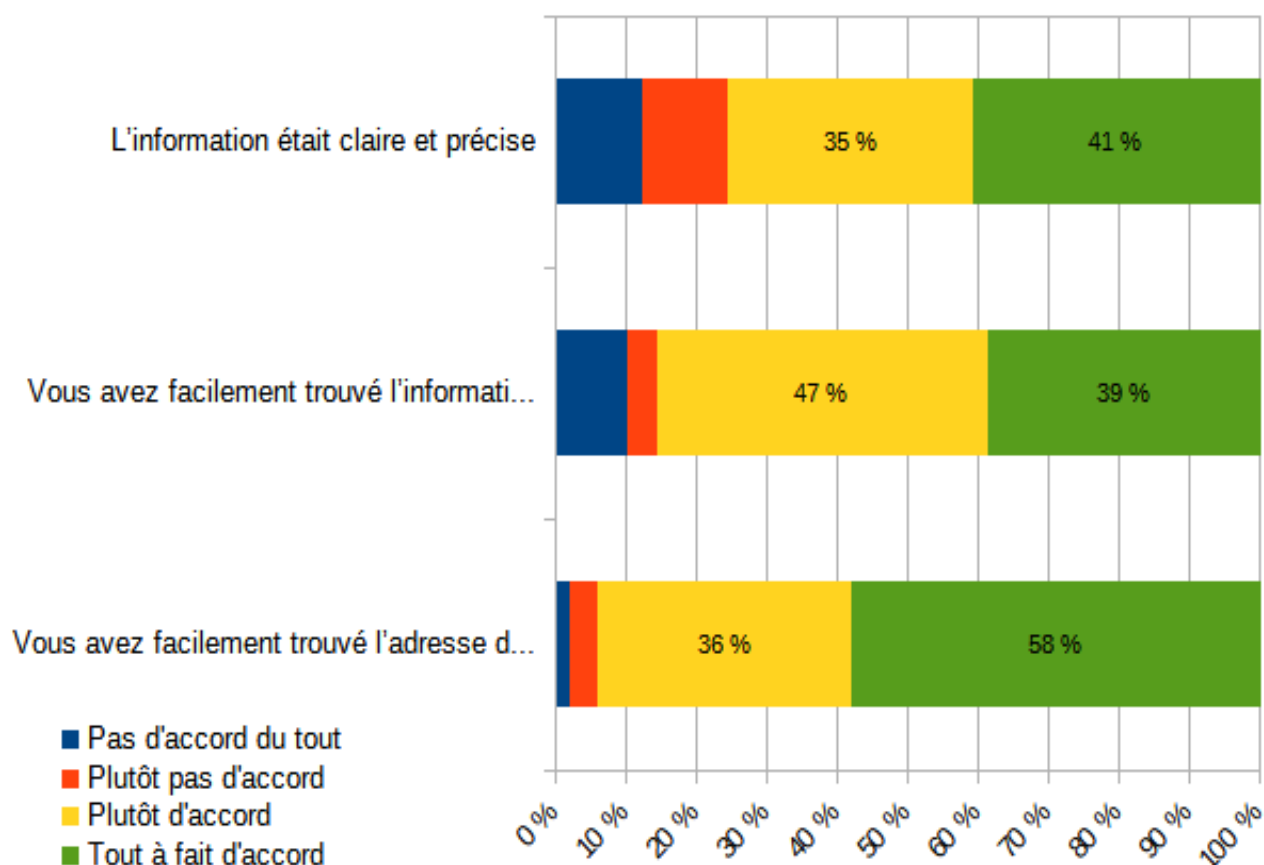
Sensibilisation de l'ensemble des agents de la préfecture à l'utilisation, en cas d'absence, de leur messagerie vocale ou au transfert d'appel vers un collègue,

Accueil internet



88,7 % des usagers jugent que le site internet 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 :



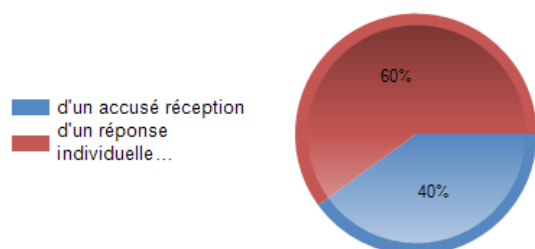
Actions mises en place :

Mise à jour du site internet www.sarthe.gouv.fr,

Une nouvelle version du site internet doit entrer en service en fin d'année 2022,

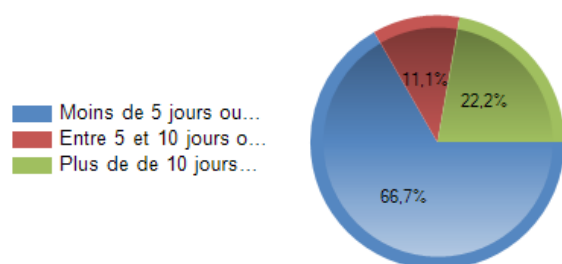
Courriers et courriels

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 ?

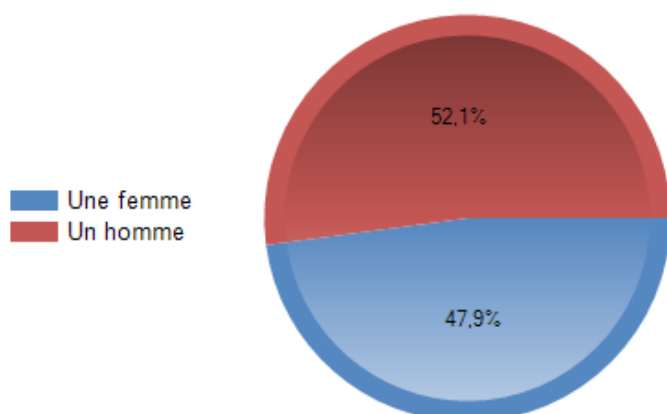
Pas du tout satisfait	0%
Plutôt pas satisfait	0%
Ni satisfait, ni insatisfait	0%
Plutôt satisfait	22,2%
Tout à fait satisfait	77,8%
Total	100%

Action mise en place :

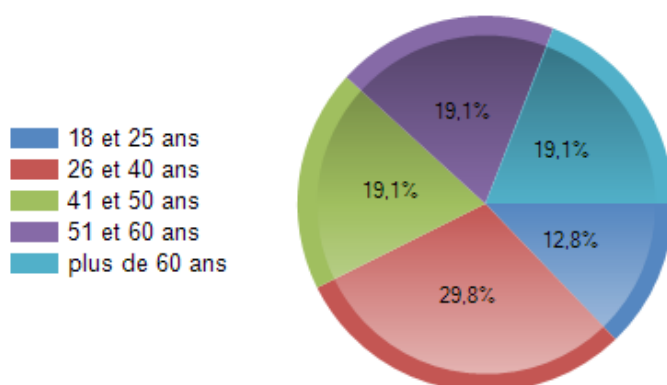
Rappel des consignes et remobilisation des services pour répondre aux demandes d'informations générales dans le délai de 5 jours pour les mails et 10 jours pour les courriers,

Merci aux personnes qui ont répondu à notre enquête !

Vous êtes :



Vous avez entre :



A quelle fréquence accomplissez vous des démarches en préfecture ?

