

## Résultats de l'enquête de satisfaction du 9 novembre au 10 décembre 2020 auprès des usagers.

### **Accueil téléphonique :**

**83,3%** des usagers ont été satisfaits des informations obtenues par téléphone au standard.

**92%** des usagers ont été satisfaits par l'utilisation du serveur vocal.

😊 Globalement, l'accueil téléphonique à la préfecture est satisfaisant pour **92%** des personnes interrogées : 72% très satisfaites et 20% satisfaites.

---

### **Courriels et courriers :**

**46,4%** des usagers nous ont contactés par courrier ou courriel.

😊 **96%** des usagers trouvent le délai de réponse satisfaisant.

😊 **100%** des usagers trouvent le délai de traitement du dossier satisfaisant.

### **Accueil internet :**

😊 Globalement, le site [www.mayenne.gouv.fr](http://www.mayenne.gouv.fr) est jugé satisfaisant pour **86,5%** des personnes interrogées.

---


## Accueil physique :

- 😊 **100%** des usagers se sont rendus à la préfecture dans des conditions satisfaisantes.
- 😊 **97%** des usagers se sont facilement orientés et ont repéré le point d'accueil.
- 😊 **93,3%** des usagers jugent satisfaisante l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.
- 😊 **99%** des usagers estiment avoir eu un accueil agréable et courtois.
- 😊 **96,3%** des usagers estime avoir reçu un agent attentif et disponible à leur demande.
- 😊 **99,1%** des usagers ont été reçus dans de bonnes conditions de confidentialité.
- 😊 **98,5%** des usagers ont été informés dans des termes simples et compréhensibles.
- 😊 **97,2%** des usagers trouvent le délai d'attente satisfaisant.
- 😊 **94,4%** des usagers trouvent que les locaux sont confortables, propres et bien équipés.
- 😊 **95,4%** des usagers sont satisfaits des documents mis à disposition (tourniquets, affichage).
- 😊 **100%** des usagers sont satisfaits des horaires d'ouverture.

😊 Globalement, l'accueil physique à la préfecture est satisfaisant pour **94,5%** des personnes interrogées : 83,4% très satisfaites et 11,1% satisfaites.

---

## **Le point d'accès numérique :**

 **100%** des usagers sont satisfaits du service qui leur a été apporté au point numérique.

## **L'évolution des démarches en préfecture :**

**35,6%** des usagers auraient souhaité que leur demande soit traitée sans venir en préfecture.

**15,6%** des usagers se sont déplacés, car ils trouvent que les documents à remplir sont trop complexes.

**7%** des usagers se sont déplacés, car ils ne disposent pas d'ordinateur ou de connexion internet.

**64,4%** des usagers n'auraient pas souhaité que leur demande soit traitée sans venir en préfecture.

**29%** des usagers souhaitaient venir à la préfecture, car ils voulaient une réponse immédiate.

**22%** des usagers souhaitaient venir à la préfecture, car ils voulaient des conseils personnalisés.

## **Analyse des résultats :**

L'enquête de satisfaction menée du lundi 9 novembre au 10 décembre 2020 a permis d'obtenir l'avis des usagers sur les différents aspects de la qualité de l'accueil.

Plus des deux tiers des usagers ayant participé à l'enquête sont venus à peu près à parts égales pour deux motifs seulement : pour réaliser une demande par téléprocédure ou pour demander un titre de séjour. 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 élevé, en particulier sur les différents aspects de l'accueil physique. La prise de rendez-vous préalable pour venir, devenue obligatoire du fait de la pandémie, a sans doute éliminé plusieurs irritants constatés auparavant. Il reste pourtant des points à conforter, comme le respect de la confidentialité des échanges et dans une moindre mesure l'attention et la disponibilité des agents.

La pertinence des informations délivrées par internet et leur facilité d'accès sont bien perçues, mais il reste une marge de progression.

De même, l'accueil et l'information téléphoniques constituent un vecteur de l'accueil sur lequel la préfecture doit veiller.

Enfin, au-delà d'une satisfaction globale qui apparaît élevée, le délai de réponse aux courriers est en réalité jugé moyennement satisfaisant par la majorité des répondants.

Par contre, il faut noter la satisfaction unanime des usagers venus rechercher une aide au point numérique de la préfecture pour accomplir leurs démarches.

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.

😊 au delà de 75% d'usagers satisfaits  
😊 de 41 à 75% d'usagers satisfaits  
😞 - 40% d'usagers satisfaits

Enquête menée du 2 novembre au 10 décembre 2020 en préfecture.  
109 réponses collectées.

**AVEC VOUS, AMELIORONS NOTRE SERVICE PUBLIC**