


Résultats de l'enquête de satisfaction du 6 octobre au 26 octobre 2021 auprès des usagers.

Accueil téléphonique :


78 % des usagers ont été satisfaits des informations obtenues par téléphone au standard.


82 % des usagers ont été satisfaits par l'utilisation du serveur vocal.

 Globalement, l'accueil téléphonique à la préfecture est satisfaisant pour **89 %** des personnes interrogées : **60 %** très satisfaites et **29 %** satisfaites.


Courriels et courriers :

53 % des usagers nous ont contactés par courrier ou courriel.

 **74 %** des usagers trouvent le délai de réponse satisfaisant.

 **71 %** des usagers trouvent le délai de traitement du dossier satisfaisant.

Accueil internet :


 Globalement, le site www.mayenne.gouv.fr est jugé satisfaisant pour **75 %** des personnes interrogées.

Accueil physique :

- 😊 **92 %** des usagers se sont rendus à la préfecture dans des conditions satisfaisantes.
- 😊 **96 %** des usagers se sont facilement orientés et ont repéré le point d'accueil.
- 😊 **90 %** des usagers jugent satisfaisante l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.
- 😊 **97 %** des usagers estiment avoir eu un accueil agréable et courtois.
- 😊 **98 %** des usagers estiment avoir reçu un agent attentif et disponible à leur demande.
- 😊 **95 %** des usagers ont été reçus dans de bonnes conditions de confidentialité.
- 😊 **94 %** des usagers ont été informés dans des termes simples et compréhensibles.
- 😊 **80 %** des usagers trouvent le délai d'attente satisfaisant.
- 😊 **96 %** des usagers trouvent que les locaux sont confortables, propres et bien équipés.
- 😊 **90 %** des usagers sont satisfaits des documents mis à disposition (tourniquets, affichage).
- 😊 **89 %** des usagers sont satisfaits des horaires d'ouverture.

😊 Globalement, l'accueil physique à la préfecture est satisfaisant pour **94%** des personnes interrogées : **62 %** très satisfaites et **32 %** satisfaites.

Le point d'accès numérique :

 **87 %** des usagers sont satisfaits du service qui leur a été apporté au point numérique.

L'évolution des démarches en préfecture :

59 % des usagers auraient souhaité que leur demande soit traitée sans venir en préfecture.

37 % des usagers se sont déplacés, car ils trouvent que les documents à remplir sont trop complexes.

20 % des usagers se sont déplacés, car ils ne disposent pas d'ordinateur ou de connexion internet.

41 % des usagers n'auraient pas souhaité que leur demande soit traitée sans venir en préfecture.

8 % des usagers souhaitaient venir à la préfecture, car ils voulaient une réponse immédiate.

20 % des usagers souhaitaient venir à la préfecture, car ils voulaient des conseils personnalisés.

Analyse des résultats :

L'enquête de satisfaction menée du jeudi 6 octobre au mardi 26 octobre 2021 a permis d'obtenir l'avis des usagers sur les différents aspects de la qualité de l'accueil avec 250 questionnaires collectés.

La plupart des usagers ayant participé à l'enquête sont venus à 72 % pour demander un titre de séjour, à 16 % pour effectuer leurs téléprocédures au point numérique et à 11 % pour les commissions médicales. 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 satisfaisant, en particulier sur les différents aspects de l'accueil physique. Concernant la prise de rendez-vous préalable pour venir, devenue obligatoire du fait de la pandémie, les usagers trouvent à 80 % que le délai d'attente sur le site est satisfaisant.

De plus, 75 % des sondés apprécient la pertinence des informations délivrées par internet et leur facilité d'accès sont bien perçues, mais il reste cependant une marge de progression : de plus le fort taux de non-réponse peut être le signe d'une méconnaissance de l'existence du site de l'État en Mayenne.

Enfin, au-delà d'une satisfaction globale de 89 % sur l'accueil téléphonique qui apparaît élevée, le détail des réponses est plus mesuré.

Le délai de réponse aux courriers ainsi que le délai global de traitement d'une demande sont également jugés moyennement satisfaisants.

Enfin, il faut noter le taux de satisfaction particulièrement élevé, de 87 %, pour les 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

AVEC VOUS, AMELIORONS NOTRE SERVICE PUBLIC