

ENQUÊTE DE SATISFACTION

L'enquête de satisfaction sur la qualité de l'accueil a été conduite du 05 octobre 2021 au 08 novembre 2021.

Au total, 171 avis ont été recueillis lors des passages en Préfecture, sur le site de Saint-Aubin (114) et Hanneloup (57). L'enquête s'est déroulée par le sondage des usagers à l'aide d'un questionnaire portant sur la satisfaction de l'accueil physique en Préfecture (accueil général et point accès numérique), le site internet 'Services État Maine-et-Loire' et l'accueil téléphonique.

Présentation des résultats

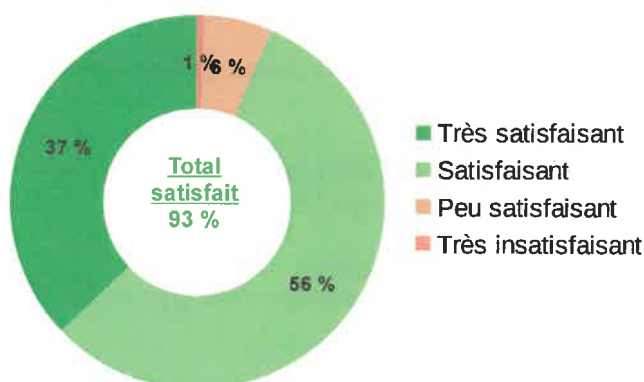
- Sexe : Femme = 42 % Homme = 58 %
- Tranche d'âge :
 - 18-25 ans = 17 %
 - 26-40 ans = 37 %
 - 41-50 ans = 18%
 - 51-60 ans = 16 %
 - + de 60 ans = 12 %
- Les usagers sondés sont à **95 % des particuliers.**

- Répartition des usagers sondés selon le motif de la visite :

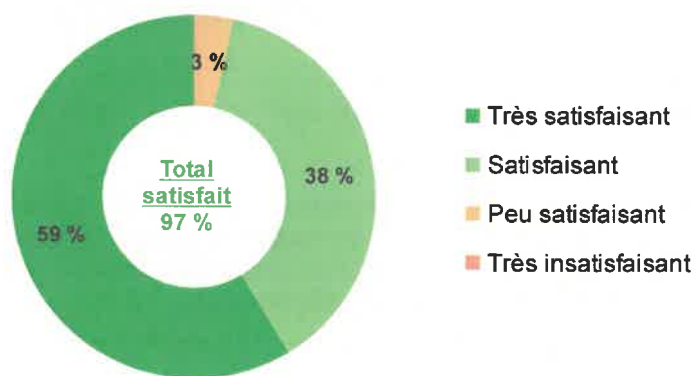
titre de séjour	26%
commission médicale	19%
information générale	19%
point accès numérique	17%
autre*	12%
demande d'asile	5%
réunion	5%

autre* : passeport d'urgence, naturalisation, DCEM, procédure Dublin...

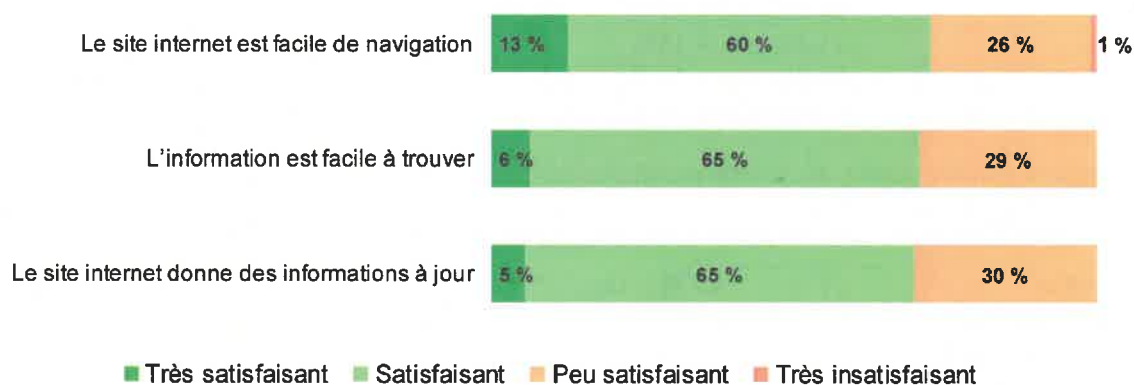
Globalement, 93 % des usagers sont satisfaits de la qualité de l'accueil et du service rendu en Préfecture. Toutefois, 17 % des personnes interrogées plus particulièrement sur le site de Saint-Aubin sont insatisfaites de la confidentialité des échanges au guichet.



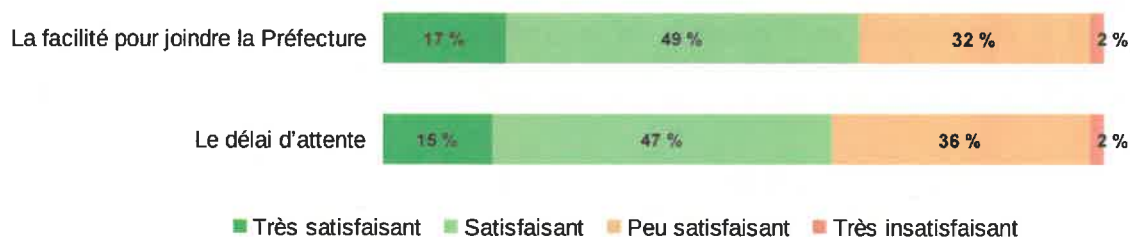
En ce qui concerne le **point d'accès numérique**, 97 % des usagers sont satisfaits, dont 59 % très satisfaits. Cependant, 31 % d'entre eux estiment peu satisfaisante l'organisation du PAN pour garantir la confidentialité des démarches.



Concernant le site internet 'Services État Maine-et-Loire', 64 % des usagers l'ont consulté avant de venir. Plus des deux tiers des personnes sondées sont satisfaites de la facilité de navigation, la facilité à trouver l'information, et la mise à jour des informations sur le site.



Seulement 31 % des usagers interrogés ont téléphoné à la Préfecture avant de venir, et 12 % déclarent ne pas avoir réussi à joindre le standard. Globalement, l'accueil téléphonique est jugé satisfaisant à 80 % (moyenne total satisfait). Néanmoins, plus de 30 % des usagers sont insatisfaits de la facilité pour joindre la Préfecture et du délai d'attente.



➤ Les observations recueillies sur le site de Saint-Aubin :

- difficultés pour stationner à côté de la Préfecture (9 usagers)
- accueil peu visible à l'entrée (7 usagers)
- pas de WIFI au point accès numérique (4 usagers)
- certains usagers de plus de 60 ans se sentent perdus avec les démarches dématérialisées (5 usagers)

➤ Les observations recueillies sur le site de Hanneloup :

- délai trop long pour les RDV (4 usagers)
- manque un accueil pour renseigner les usagers (5)
- démarches dématérialisées trop compliquées (4 usagers)

Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction

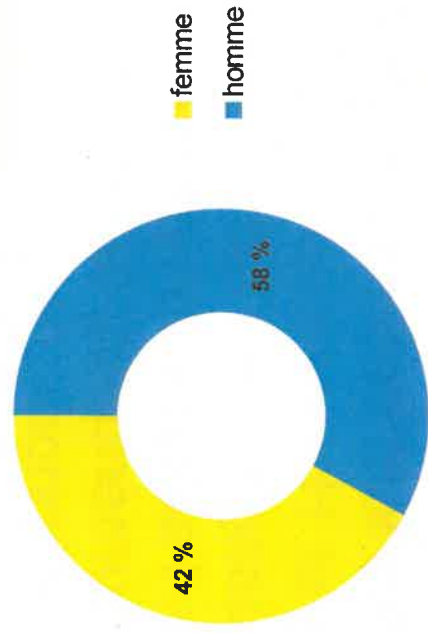
L'enquête de satisfaction sur la qualité de l'accueil a été conduite du 05 octobre 2021 au 08 novembre 2021.

Au total, 171 avis ont été recueillis lors des passages en Préfecture, sur le site de Saint-Aubin (114) et Hanneloup (57). L'enquête s'est déroulée par le sondage des usagers à l'aide d'un questionnaire portant sur la satisfaction de l'accueil physique en Préfecture (accueil général et point accès numérique), le site internet 'Services État Maine-et-Loire' et l'accueil téléphonique.

Profil des usagers sondés

- Vous êtes

	valeur	%
femme	72	42,11 %
homme	99	57,89 %
total	171	100,00 %



Profil des usagers sondés

- Catégorie d'utilisateur

	valeur	%
particulier(ère)	162	94,74 %
professionnel(le)	4	2,34 %
association	5	2,92 %
représentant(e) d'une collectivité	0	0,00 %
autre	0	0,00 %
total	171	100,00 %

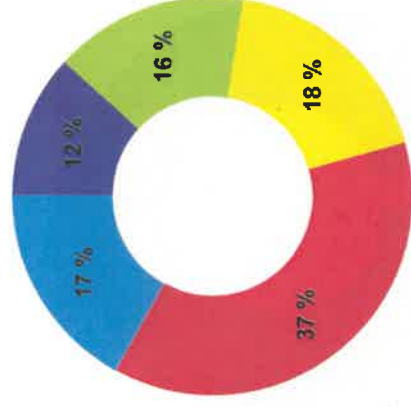


■ particulier(ère)
■ professionnel(le)
■ association
■ représentant(e)
d'une collectivité
■ autre

Profil des usagers sondés

- Tranche d'âge

	valeur	%
18-25 ans	29	16,96 %
26-40 ans	64	37,43 %
41-50 ans	31	18,13 %
51-60 ans	27	15,79 %
Plus de 60 ans	20	11,70 %
total	171	100,00 %



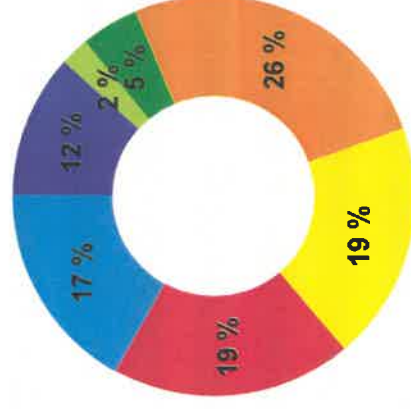
■ 18-25 ans
■ 26-40 ans
■ 41-50 ans
■ 51-60 ans
■ Plus de 60 ans

Profil des usagers sondés

- Motif de la visite

	valeur	%
point accueil numérique	29	16,96 %
commission médicale	33	19,30 %
information générale	33	19,30 %
titre de séjour	44	25,73 %
demande d'asile	8	4,68 %
réunion	4	2,34 %
autre*	20	11,70 %
total	171	100,00 %

* 5 passeports d'urgence/ 4 bureau des étrangers/6 naturalisation/3 procédures dublin/1 DCEM / 1 retour volontaire

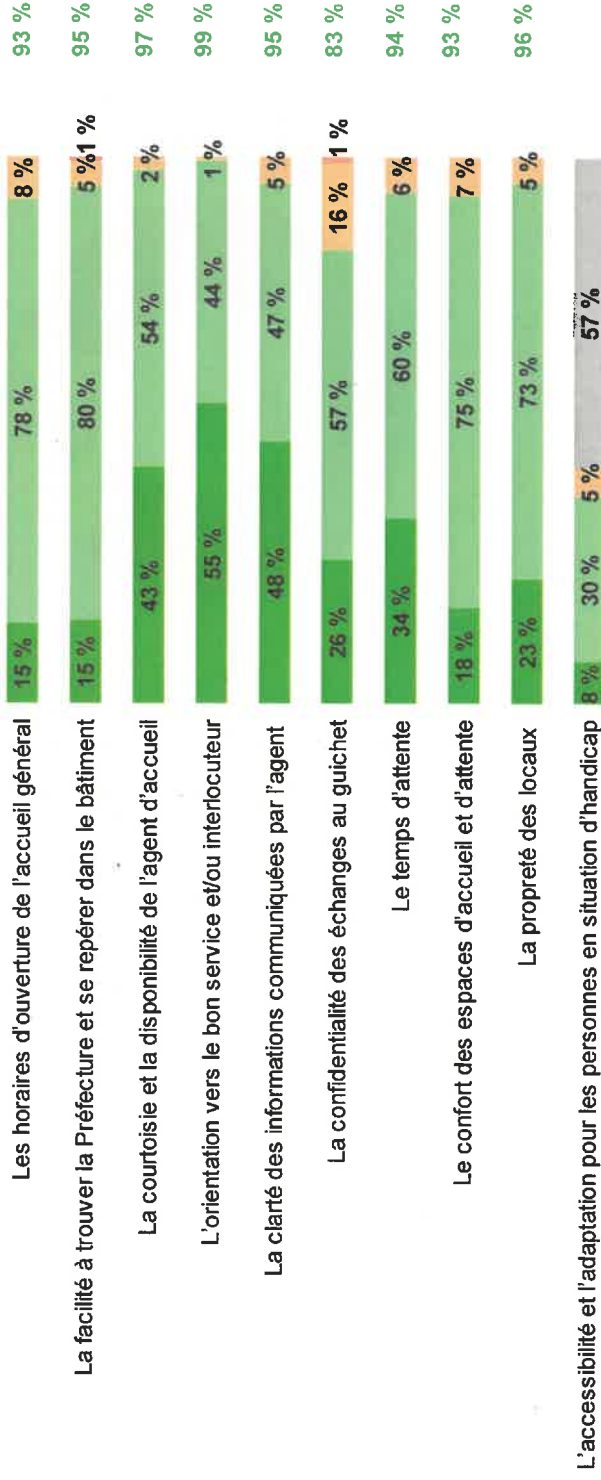


■ point accueil numérique
 ■ commission médicale
 ■ information générale
 ■ titre de séjour
 ■ demande d'asile
 ■ réunion
 ■ autre*

Accueil

• Qualité de l'accueil à la Préfecture

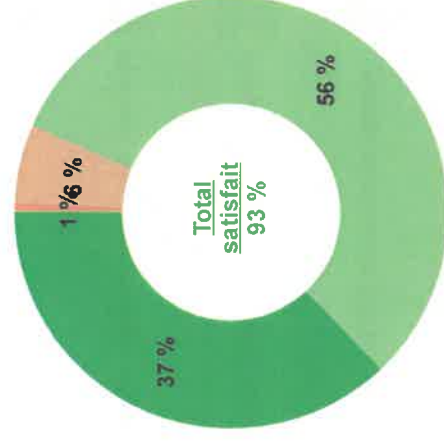
Total
satisfait



■ Très satisfaisant ■ Satisfaisant ■ Peu satisfaisant ■ Très insatisfaisant ■ Ne sait pas

Accueil

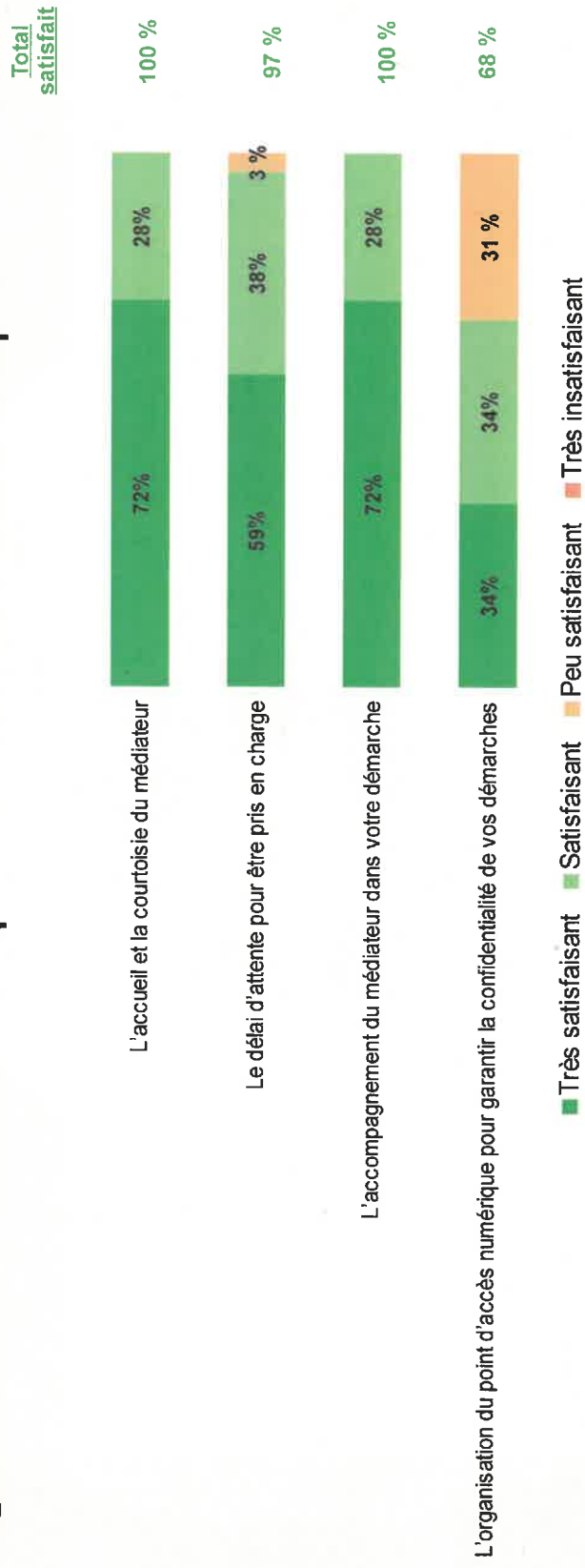
- Niveau de satisfaction globale sur l'accueil et le service rendu par la Préfecture



■ Très satisfaisant ■ Satisfaisant ■ Peu satisfaisant ■ Très insatisfaisant

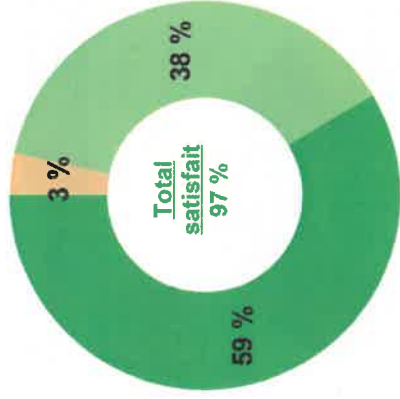
Accueil

• Qualité de l'accueil au point d'accès numérique



Accueil

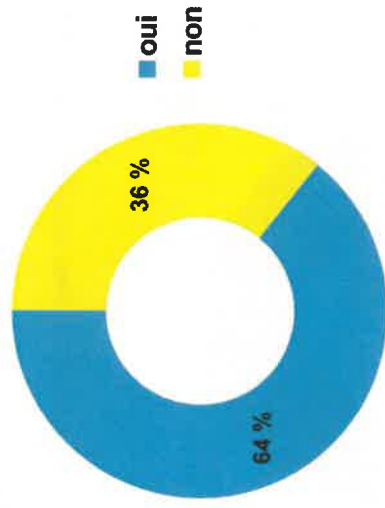
- Niveau de satisfaction globale sur le point d'accès numérique



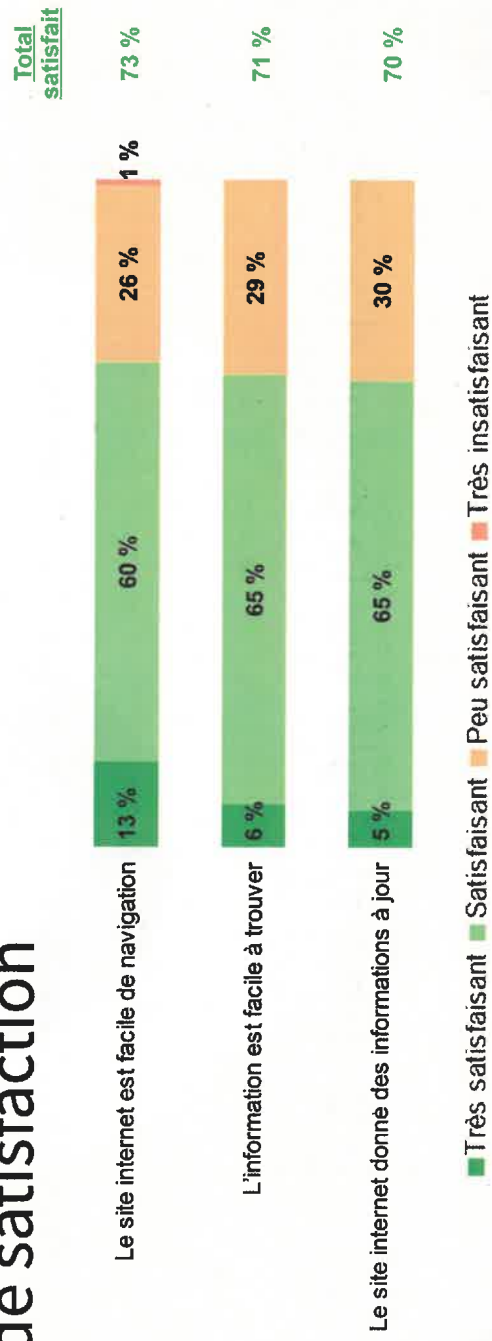
■ Très satisfaisant ■ Satisfaisant ■ Peu satisfaisant ■ Très insatisfaisant

Site internet 'Services État Maine-et-Loire'

- Consultation du site

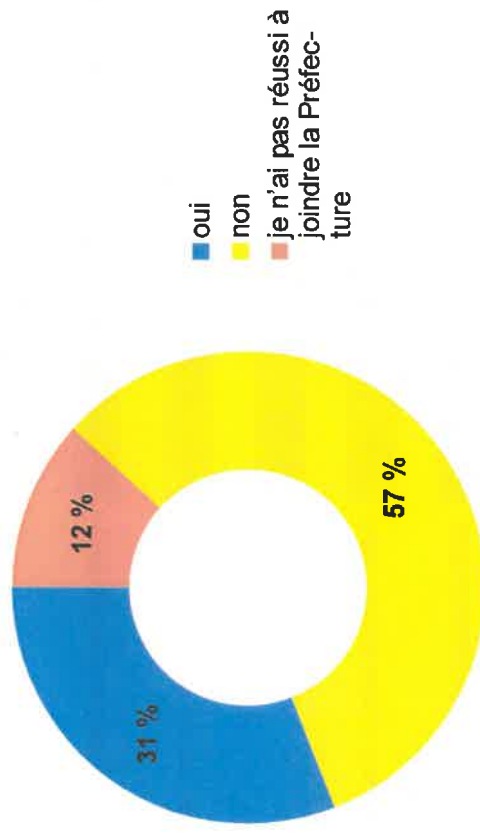


- Niveau de satisfaction



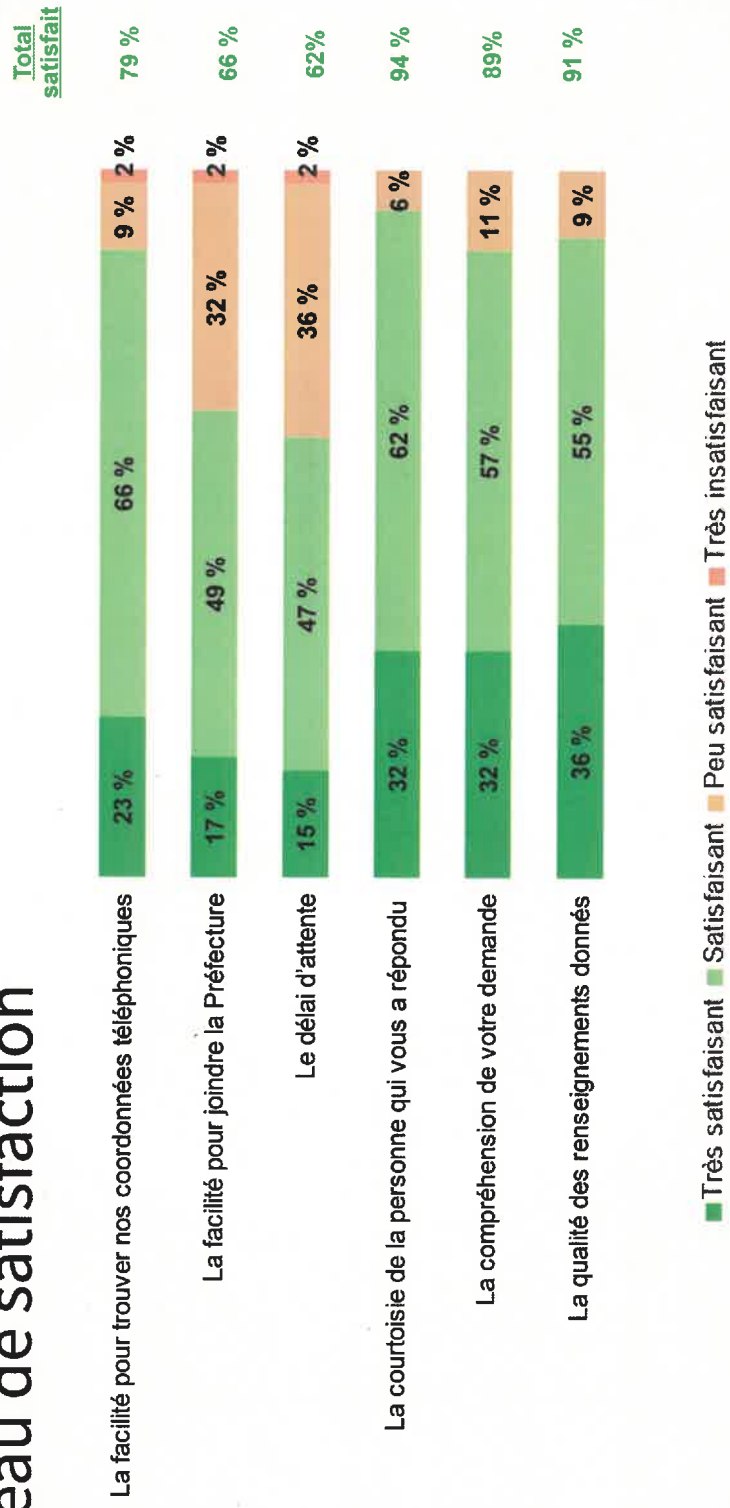
Accueil téléphonique

- Contact téléphonique avec la Préfecture



Accueil téléphonique

• Niveau de satisfaction



Observations des usagers

- Observations recueillies sur le site de Saint-Aubin

- difficultés pour stationner à côté de la Préfecture (9 usagers)
- accueil peu visible à l'entrée (7 usagers)
- pas de WIFI au point accès numérique (4 usagers)
- certains usagers de plus de 60 ans se sentent perdus avec les démarches dématérialisées (5 usagers)

Observations des usagers

- Observations recueillies sur le site de Hanneloup
 - délai trop long pour les RDV (4 usagers)
 - manque un accueil pour renseigner les usagers (5 usagers)
 - démarches dématérialisées trop compliquées (4 usagers)