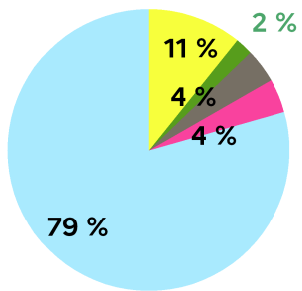


Résultats de l'enquête de satisfaction des usagers de la préfecture du Finistère

Réalisée du 7 au 26 octobre 2021, dans le hall d'accueil de la préfecture - 102 réponses collectées

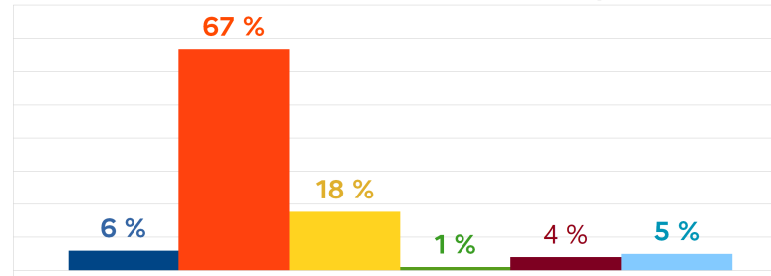
Venir à la préfecture du Finistère



Mode de transport utilisé

- En voiture ou à moto
- Avec le réseau de bus de l'agglomération
- En train
- A vélo
- A pied

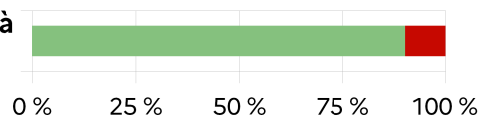
Motif de visite en préfecture du Finistère



- Point d'accueil numérique
- Commission médicale du permis de conduire
- Titre de séjour
- Association
- Réunion
- Autre

Facilité de l'accès à la préfecture

■ Non ■ Oui

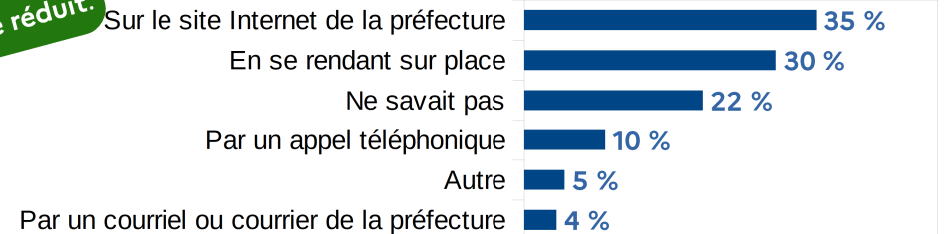


Les neuf usagers qui ont rencontré des difficultés pour accéder à la préfecture sont venus en voiture. L'une d'elle est une personne à mobilité réduite.

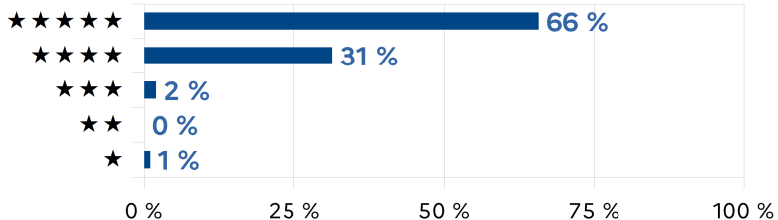
Se garer semble avoir été un problème : "manque de place", "parking payant", "distance à parcourir à pied" (les places gratuites sont plus éloignées).

ACCUEIL SUR RENDEZ-VOUS
95 % des usagers satisfaits : temps d'attente réduit.

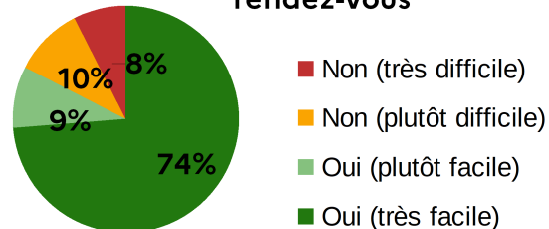
Les usagers ont eu connaissance des modalités de prise de rendez-vous :



Note globale de l'accueil physique

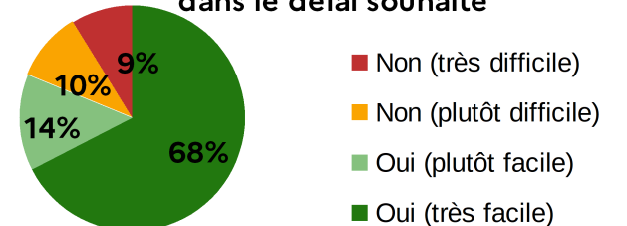


Evaluation de la facilité à prendre rendez-vous



- Non (très difficile)
- Non (plutôt difficile)
- Oui (plutôt facile)
- Oui (très facile)

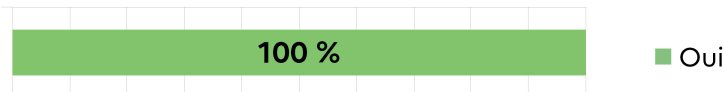
Obtention d'un rendez-vous dans le délai souhaité



- Non (très difficile)
- Non (plutôt difficile)
- Oui (plutôt facile)
- Oui (très facile)

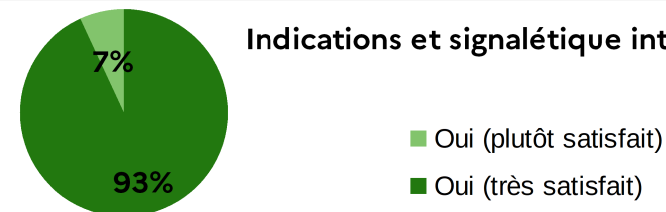
Etre accueilli dans des locaux propres, confortables, adaptés et bien équipés

Adaptation des locaux Aux personnes à mobilité réduite

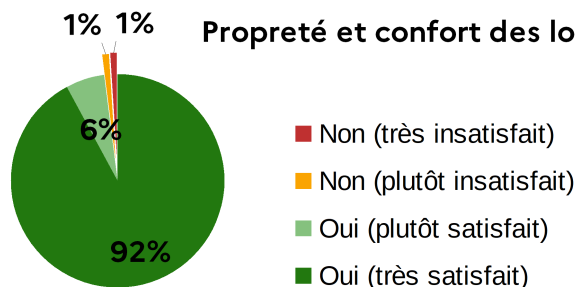


- > 2 usagers se sont déclarés à mobilité réduite et ont répondu.
- > L'ascenseur n'a pas été utilisé

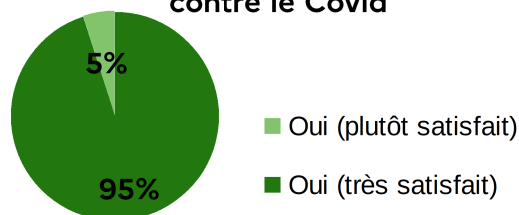
Indications et signalétique interne



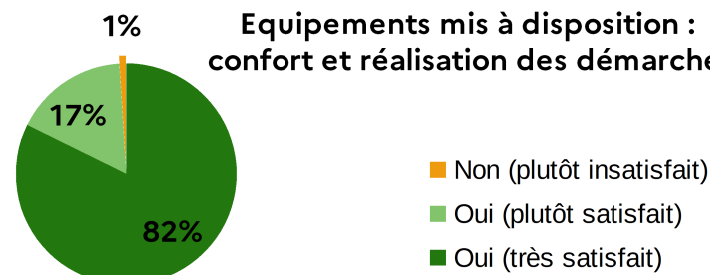
Propreté et confort des locaux



Mesures sanitaires mises en place contre le Covid

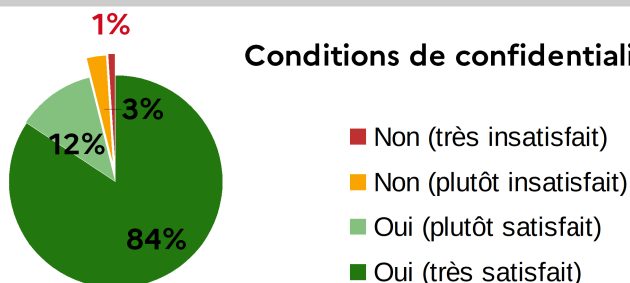


Equipements mis à disposition : confort et réalisation des démarches

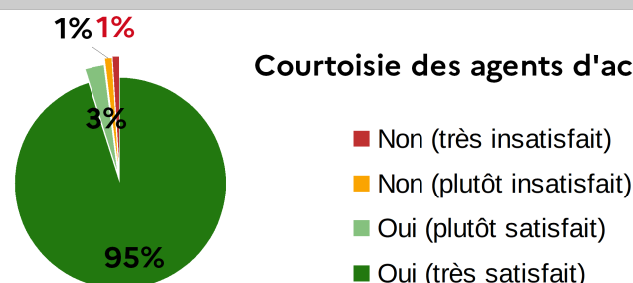


Un accueil dans de bonnes conditions de confidentialité, par des agents courtois et disponibles

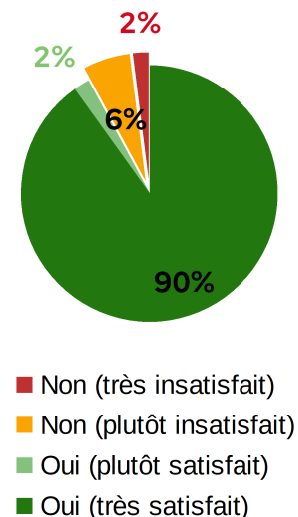
Conditions de confidentialité



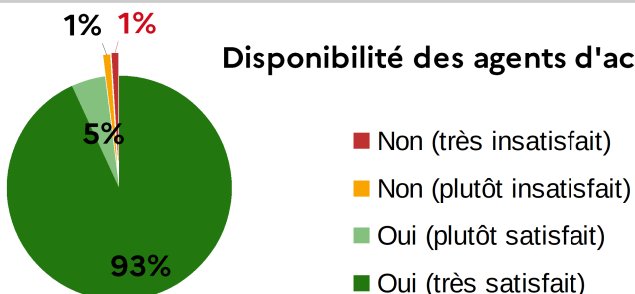
Courtoisie des agents d'accueil



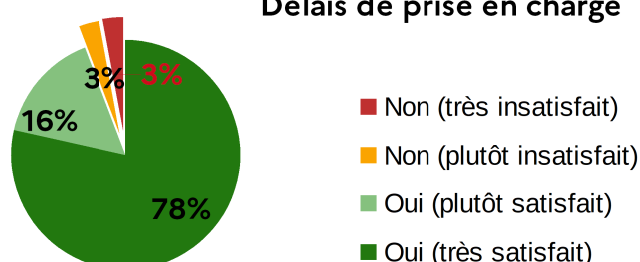
Adaptation des horaires d'ouverture de l'accueil



Disponibilité des agents d'accueil



Délais de prise en charge



Point d'accueil numérique : des usagers satisfaits de l'accompagnement, mais des modalités de rendez-vous à améliorer

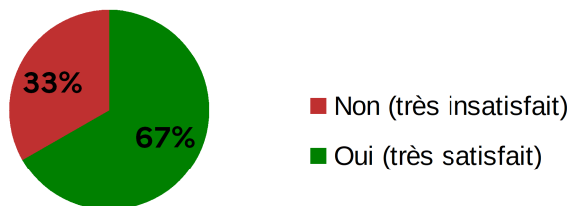
Satisfaction relative à l'accompagnement pour réaliser sa démarche en ligne

Oui (très satisfait)

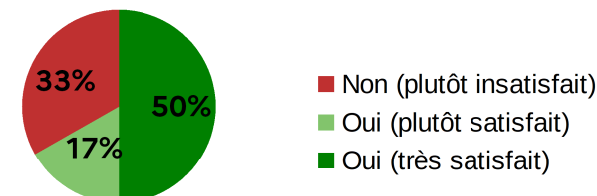


-> 6 usagers concernés

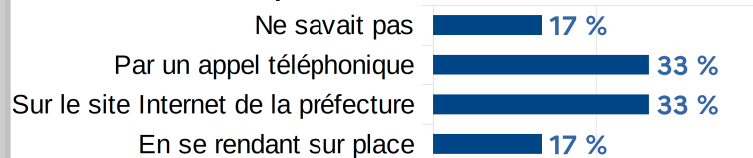
Modalités d'accès à ce service



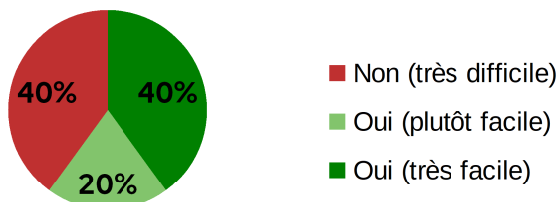
Satisfaction concernant les horaires d'ouverture



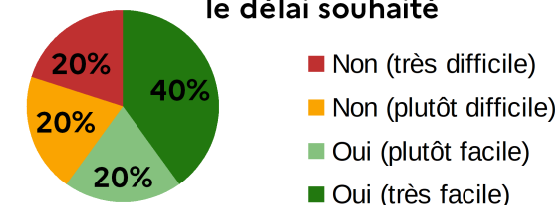
Les usagers ont eu connaissance des modalités de prise de rendez-vous



Facilité pour prendre rendez-vous



Obtention d'un rendez-vous dans le délai souhaité

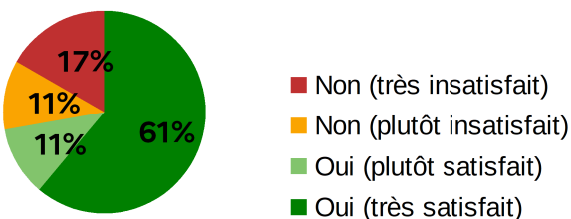


Délivrance d'un titre de séjour : une satisfaction relative ; des modalités et délais de prise de rendez-vous à améliorer

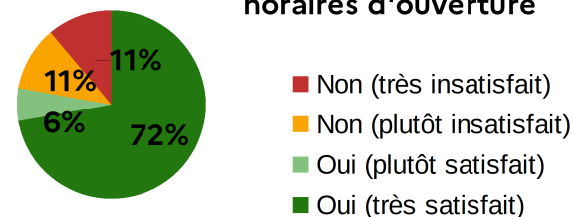
Satisfaction relative à l'accompagnement pour réaliser sa démarche



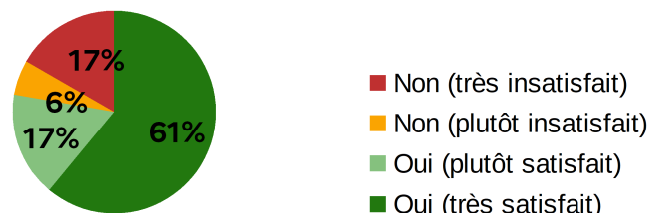
Modalités d'accès à ce service



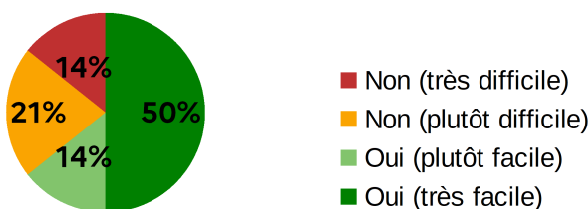
Satisfaction concernant les horaires d'ouverture



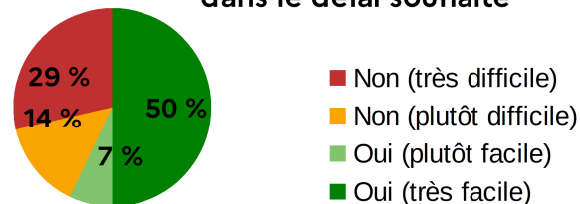
Satisfaction liée au délai de prise en charge



Facilité pour prendre rendez-vous

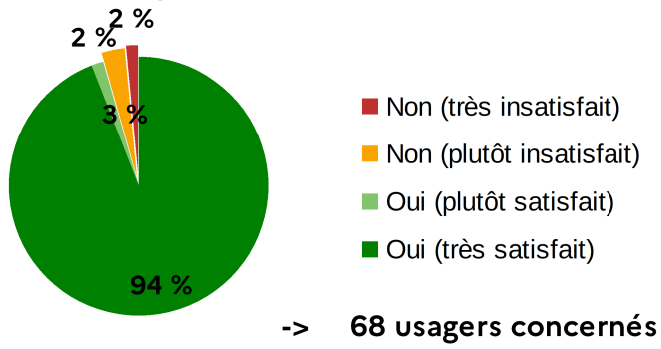


Obtention d'un rendez-vous dans le délai souhaité

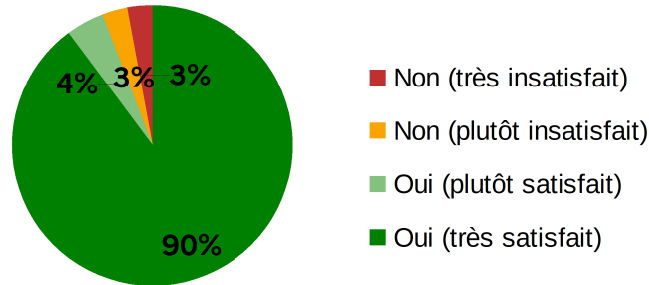


Commission médicale liée au permis de conduire

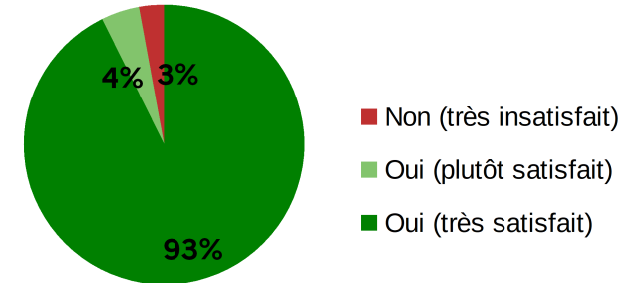
Satisfaction relative à l'accompagnement pour réaliser sa démarche



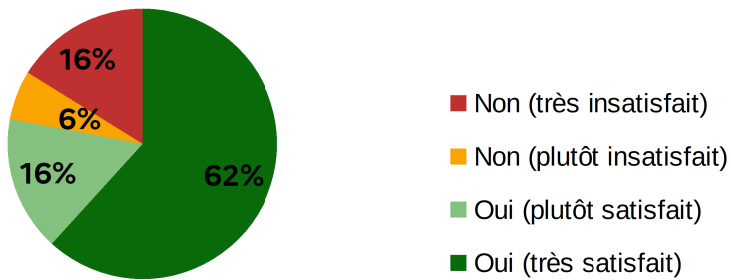
Renseignements fournis par le service (clarté, pertinence)



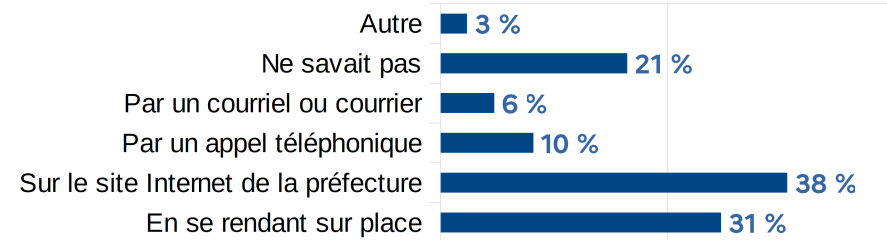
Modalités d'accès à ce service



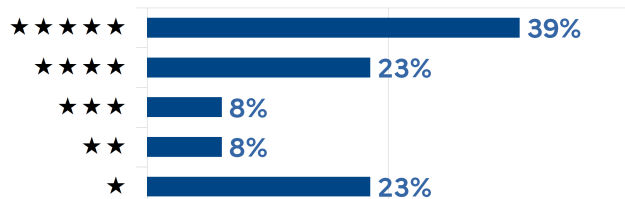
Satisfaction liée au délai de prise en charge



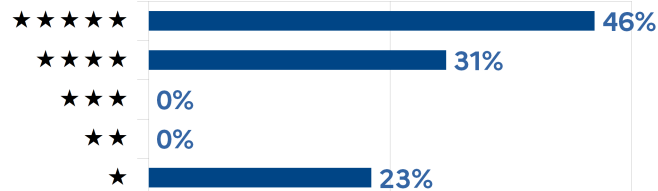
Les usagers ont eu connaissance des modalités de prise de rendez-vous



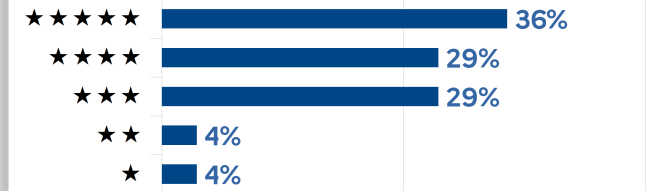
Note globale pour l'accueil téléphonique



Note globale pour la réponse à l'e-mail



Note globale pour le site Internet de l'Etat



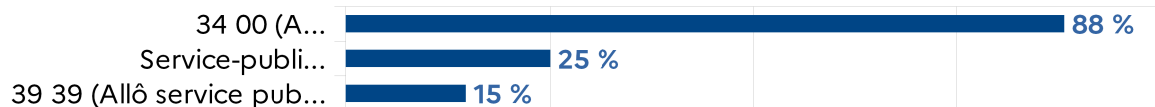
Le site internet de l'Etat, un canal d'accès à l'information consulté pour la prise de rendez-vous

-> 81 % des usagers ont consulté le site Internet de la préfecture avant leur visite.

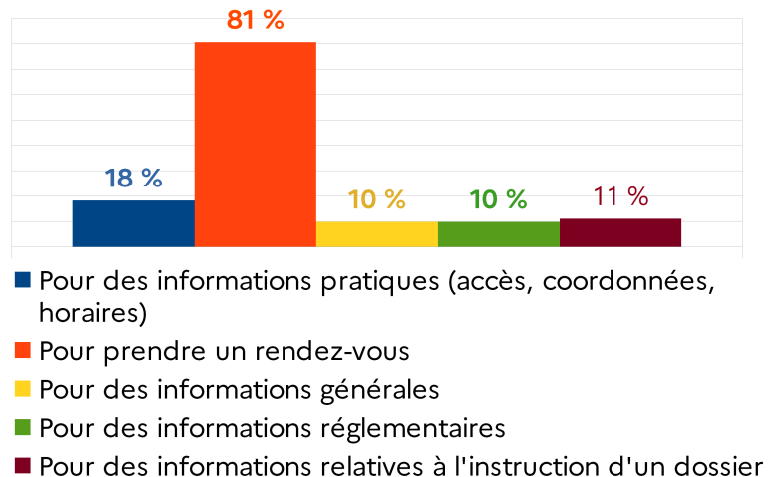
Le motif est la prise de rendez-vous en ligne. Seulement 10% d'entre eux y ont cherché d'autres informations. 19% des usagers interrogés ont obtenu leur rendez-vous par le point d'accueil numérique ou une convocation pour la remise de leur titre de séjour.

Les usagers en ont eu connaissance des serveurs nationaux d'information de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS), d'Allô service public et de service-public.fr par le site internet de la préfecture (85%). Pour 5%, l'information a été communiquée par un agent d'accueil, pour 2% l'information a été connue grâce au serveur vocal de la préfecture.

Degré de connaissance des serveurs nationaux d'information

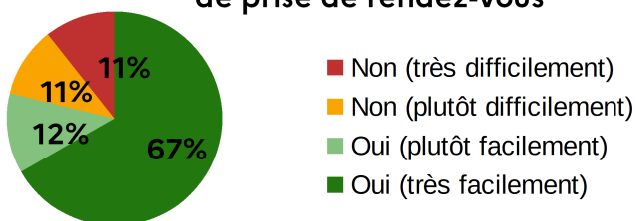


Motif de consultation du site internet de l'Etat

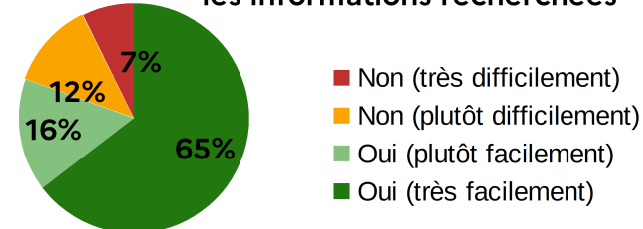


Un site internet de l'Etat dans le Finistère qui répond relativement bien aux attentes des usagers

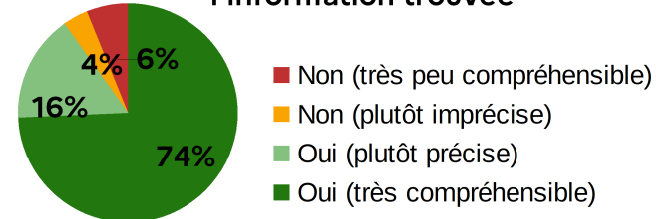
Facilité à trouver le module de prise de rendez-vous



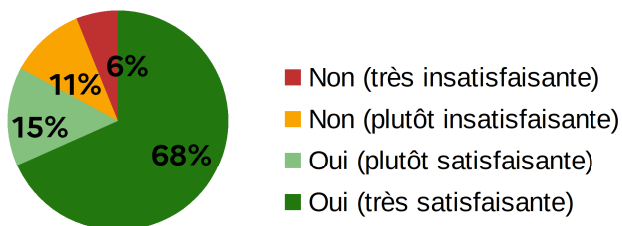
Facilité à trouver les informations recherchées



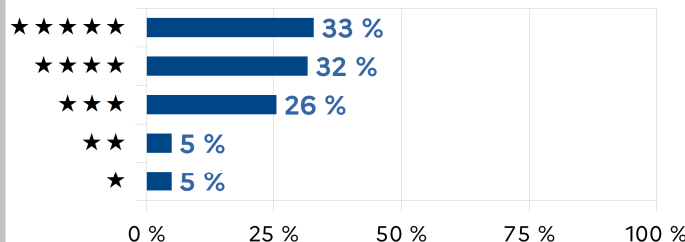
Clarté et précision de l'information trouvée



La mise à jour des contenus



Note globale du site internet de l'Etat



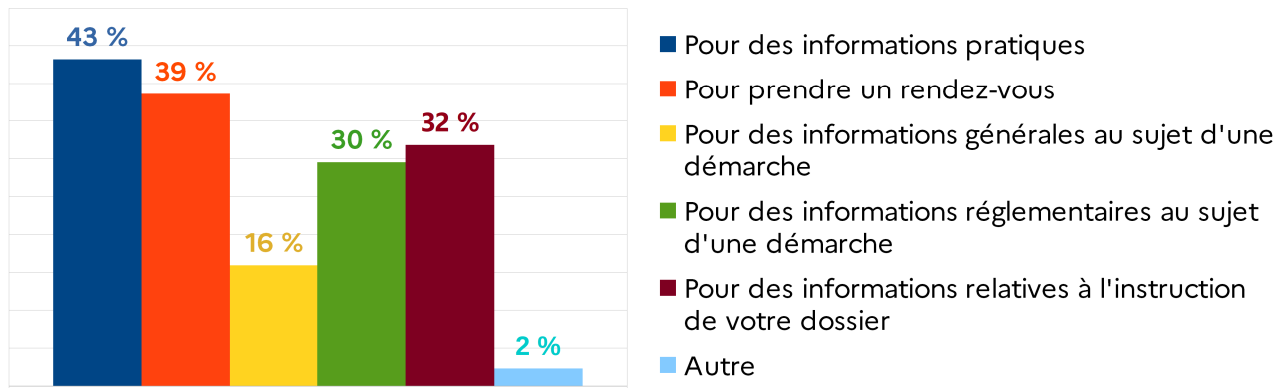
Référencement du site Internet de la préfecture

95 % des usagers l'ont trouvé facilement !

L'accueil téléphonique, un canal privilégié pour obtenir des renseignements pratiques

43 % des usagers ont contacté la préfecture par téléphone avant leur visite.

Motif d'appel téléphonique des usagers avant leur visite

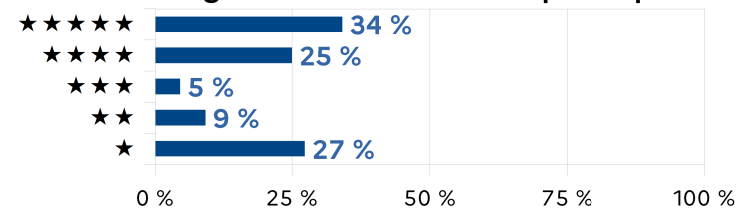


Le téléphone est le premier canal que privilégient les usagers pour obtenir des renseignements pratiques.

C'est le second canal, après le courriel, pour obtenir des informations concernant la réglementation au sujet d'une démarche ou l'instruction d'un dossier.

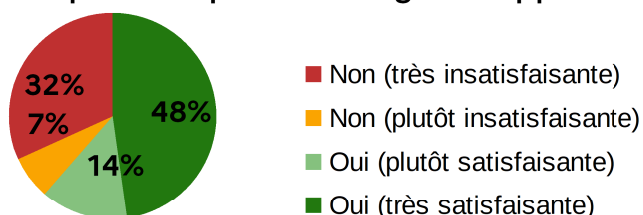
A noter : 39 % ont appelé pour prendre rendez-vous, et ont été renvoyés vers le site Internet de l'Etat.

Note globale de l'accueil téléphonique

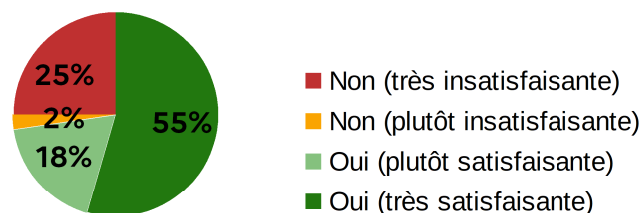


Un accueil téléphonique à améliorer

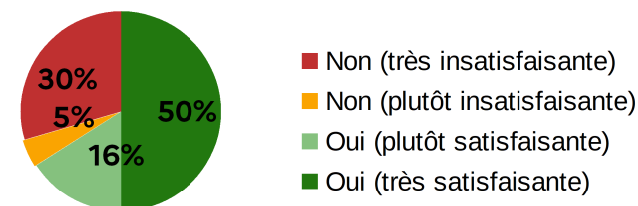
Rapidité de prise en charge de l'appel



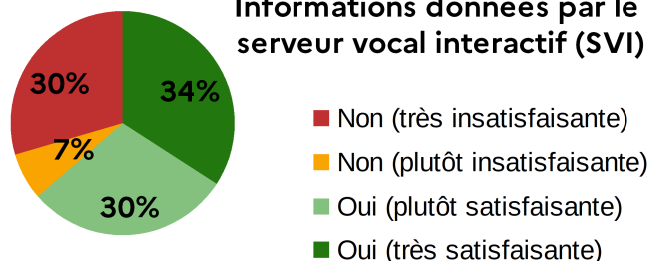
Courtoisie de l'agent d'accueil



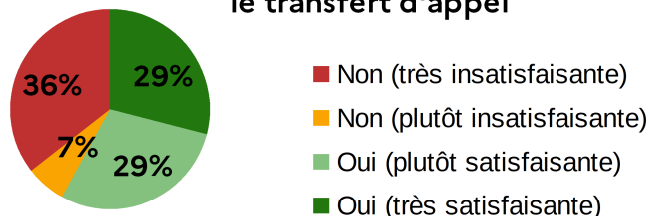
Pertinence des informations données



Informations données par le serveur vocal interactif (SVI)



Satisfaction des usagers concernant le transfert d'appel



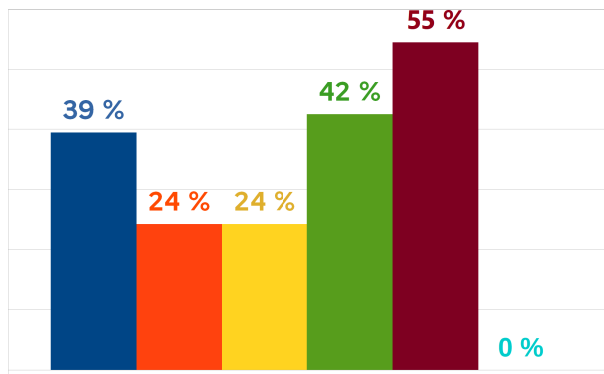
Les résultats sont mitigés : globalement, 1/3 des usagers sont insatisfaits de la prise en charge de l'appel, de la courtoisie de l'agent d'accueil et des informations données.

Concernant le SVI, une actualisation des contenus et une simplification de l'arborescence et des informations dispensées est nécessaire.

Le courriel, un canal privilégié pour des informations concernant une démarche ou l'instruction d'un dossier

32 % des usagers ont contacté la préfecture par courriel avant leur visite.

Motif de contact par courriel avant la visite

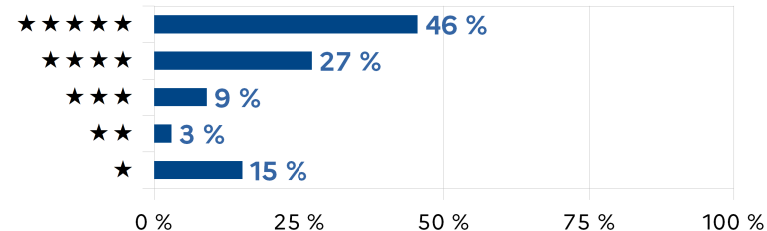


- Pour des informations pratiques
- Pour prendre un rendez-vous
- Pour prendre un rendez-vous
- Pour des informations réglementaires au sujet d'une démarche
- Pour des informations relatives à l'instruction de votre dossier
- Autre

Le courriel est le premier canal que privilégient les usagers surtout pour des informations concernant l'instruction de leur dossier ou la réglementation au sujet d'une démarche. C'est le second canal, après le téléphone, que les usagers utilisent pour obtenir des informations pratiques.

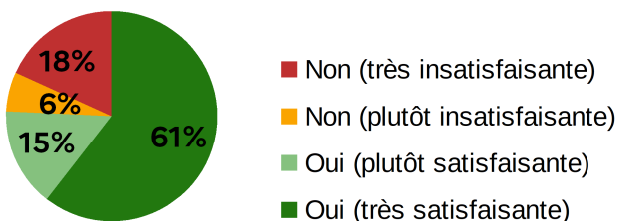
A noter : 24 % ont écrit pour prendre rendez-vous et ont été renvoyés vers le site Internet de l'Etat.

Note globale de la réponse aux courriels

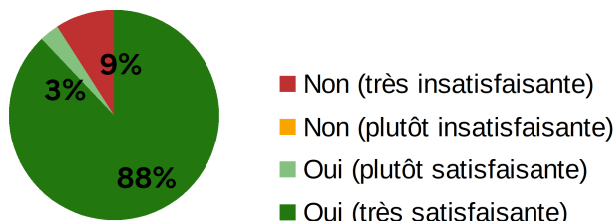


Des usagers globalement satisfaits des réponses faites à leur courriel

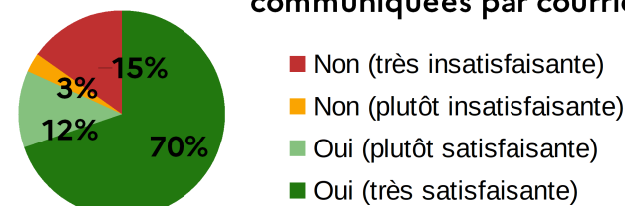
Délai de réponse aux courriels



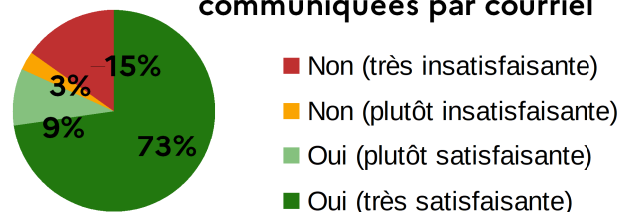
Courtoisie des échanges par courriel



Clarté des informations communiquées par courriel



Pertinence des informations communiquées par courriel



Pour les 33 usagers ayant contacté la préfecture par courriel avant leur venue :

-> Les résultats sont globalement satisfaisants, même si un effort peut être fourni pour améliorer la clarté et la pertinence de certaines informations communiquées par courriel pour environ 18% des usagers.

-> La satisfaction est plus mitigée concernant les délais de réponse aux courriels pour 25 % des usagers.

Les réseaux sociaux

Facebook

1 seul des 103 usagers interrogés a consulté la page facebook du préfet du Finistère. Il en est satisfait.

Twitter

Aucune des personnes interrogées n'a consulté la page Twitter du préfet du Finistère.