

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES USAGERS 2022

Enquête menée du 23 février 2022 au 23 mars 2022 inclus - 114 participants

94 %

des usagers ayant répondu à l'enquête sont des particuliers

54 %

des usagers se sont déplacés pour une démarche au point d'accueil numérique

(38 % pour une démarche au guichet et 5 % pour une commission médicale).

67 %

des usagers ont visité le site internet avant de se déplacer

(68 % trouvent le site facile d'accès; 66 % bien organisé et 53 % suffisamment complet).

56 %

des usagers ont utilisé le système de rendez-vous en ligne

(59% des usagers trouvent qu'il est facile de prendre un rendez-vous; 47 % sont satisfaits du délai pour obtenir un rendez-vous).

100%

des usagers en situation de handicap sont satisfaits de la prise en compte de leur situation

69 %

des usagers en situation de fragilité, sont satisfaits de la prise en compte de leur situation

68%

des usagers en difficulté sont satisfaits de la prise en compte de leur situation

41 %

des usagers ayant fait une réclamation affirment avoir reçu une réponse dans les délais prévus par la démarche qualité Qual-e-pref

24 %

des usagers déclarent savoir comment déposer une réclamation



Sur les 54 % d'usagers venus au Point d'Accueil Numérique :

- 78 % sont venus au PAN général
- 22 % sont venus au PAN E-meraude (démarches étrangers)

Les usagers du PAN général sont venus majoritairement :

- pour une démarche permis de conduire (51%) ou carte grise (37%).
- leur situation était bloquée en ligne (39%), ils ont des difficultés avec l'utilisation d'internet (26%), ils ont des difficultés avec les démarches administratives (17%) ou n'ont pas accès à internet (14%)

91 %

C'est le **taux de satisfaction global au Point d'Accueil Numérique**



88 %

des usagers sont globalement satisfaits, voire très satisfaits, de la qualité de l'accueil à la préfecture de la Seine-Maritime.

Vous pouvez nous aider à nous améliorer en soumettant des suggestions via le formulaire de contact :

www.seine-maritime.gouv.fr



et en répondant aux enquêtes annuelles

Votre satisfaction concernant la qualité de l'accueil :

- ✓ Horaires d'accueil de la préfecture : 90 %
- ✓ Orientation vers le bon service : 88 %
- ✓ Signalétique des locaux : 81 %
- ✓ Confort des espaces d'accueil et d'attente : 89 %
- ✓ Équipements mis à disposition des usagers : 93 %
- ✓ Confidentialité de l'espace : 82 %
- ✓ Courtoisie, bienveillance et disponibilité de l'agent : 89 %
- ✓ Langage employé par l'agent : 93 %
- ✓ Qualité des informations transmises : 85 %