

Enquête menée du 11 avril 2023 au 31 août 2023 inclus - 186 participants



# 95%

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

**Votre satisfaction concernant la qualité de l'accueil :**

- ✔ Horaires d'accueil de la préfecture
- ✔ Orientation vers le bon service
- ✔ Signalétique des locaux
- ✔ Confort des espaces d'accueil et d'attente
- ✔ Équipements mis à disposition des usagers
- ✔ Confidentialité de l'espace
- ✔ Courtoisie, bienveillance et disponibilité de l'agent
- ✔ Langage employé par l'agent
- ✔ Qualité des informations transmises

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

[www.seine-maritime.gouv.fr](http://www.seine-maritime.gouv.fr)



et en répondant aux enquêtes annuelles.

→ **88%** des usagers ont reçu une réponse à leur réclamation selon les délais Qual-e-pref.

→ **36%** des usagers savent effectuer une réclamation.



**Sur les 52% d'usagers venus au Point d'Accueil Numérique :**

- 61% sont venus au PAN E-meraude (démarches pour les étrangers),
- 39 % sont venus au PAN général.

**Les usagers du PAN général sont venus car :**

- 34 % n'ont pas d'accès à internet,
- 27 % rencontrent des difficultés avec les démarches administratives,
- 26 % rencontrent des difficultés avec l'usage de l'internet,
- 13 % ont une situation administrative bloquée.

# 95%

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



# 85%

C'est le taux de satisfaction global concernant le site internet

**Votre satisfaction concernant le site internet :**

- ✔ Taux de satisfaction sur la facilité d'accès : 83%
- ✔ Taux de satisfaction sur l'organisation du site internet : 82%
- ✔ Taux de satisfaction sur la complétude du site internet : 89%

- **83% d'usagers ont visité le site internet avant de venir en Préfecture**
- **66% ont utilisé le système de rendez-vous**

