

Enquête de satisfaction sur le site internet des services de l'Etat



Objectif :

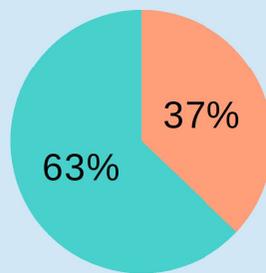
- *Mesurer la satisfaction des usagers qui consultent le site internet des services de l'État sur la clarté des informations transmises et l'ergonomie du site.*

Mise en œuvre :

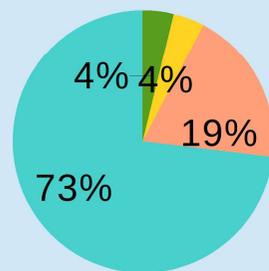
- *Mise à disposition d'un questionnaire dématérialisé sur le site internet - (lien vers le questionnaire dans les signatures des boîtes mails fonctionnelles de certains services métiers)*

27 questionnaires ont été complétés entre le 18/11/2021 et le 10/03/2022

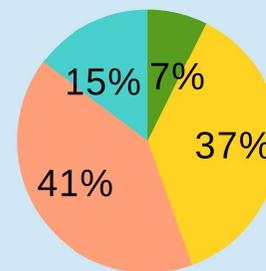
➔ Profil des sondés :



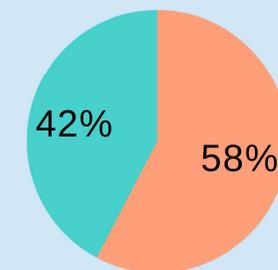
■ Hommes
■ Femmes



■ Particuliers
■ Professionnel
■ Représentant d'association
■ Elu



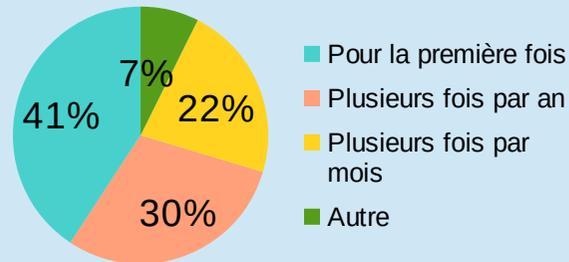
■ 15-30 ans
■ 31-45 ans
■ 46-60 ans
■ 61-75 ans
■ + 75 ans



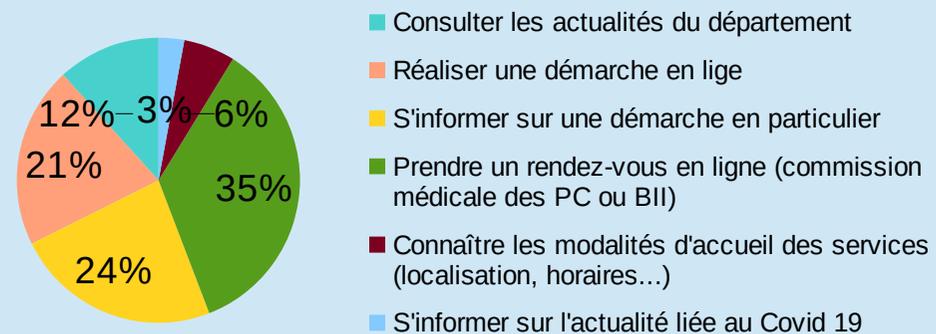
■ Nationalité française
■ Nationalité étrangère

→ 96,3 % des personnes sondées ont facilement trouvé le site internet www.orne.gouv.fr (soit 26 personnes sur 27).

Fréquence de consultation



Motif de consultation du site internet



→ 19 personnes ont recherché une information liée au droit du séjour, 6 une information relative aux permis de conduire, 1 sur le pass sanitaire et 1 sur les enquêtes publiques.

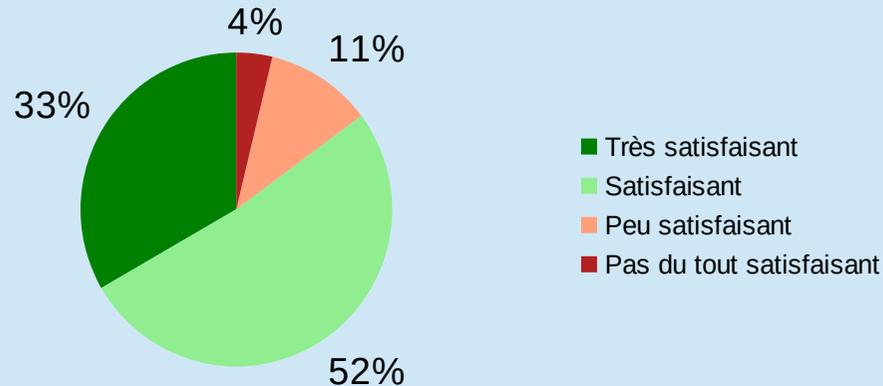
→ 74,1 % des personnes ont trouvé l'information recherchée facilement, 11,1 % difficilement, 3 ont trouvé, en partie, l'information recherchée. 1 n'a pas trouvé l'information recherchée.

→ Les informations et la documentation présentes sur le site internet sont : compréhensibles (langage adapté) pour 92,6 % (25/27) ; suffisantes pour 81,5 % (22/27) et de qualité pour 92,6 % (25/27).

→ Pour les personnes qui ont souhaité prendre rendez-vous en ligne, la procédure a semblé compliquée pour 1 personne sur 11. Le délai d'attente pour obtenir un rendez-vous n'a pas semblé satisfaisant pour 2 personnes sur 11.

- On observe une méconnaissance des comptes existants sur les réseaux sociaux :
 - 52 % ne connaissent pas le compte Facebook - @prefetdelorne
 - 63 % ne connaissent pas le compte Twitter - @prefet61
 - 67 % ne connaissent pas le compte Instagram – Prefet61

→ **Satisfaction générale sur le site internet des services de l'Etat : 85 % des personnes sondées sont satisfaites ou très satisfaites.**



Question à réponse libre : avez-vous des attentes insatisfaites suite à votre visite sur le site internet ?

Très difficile de prendre un rendez-vous en ligne

Informations obsolètes sur certains documents

Trop souvent, les informations recherchées ne sont pas classées par date

Pistes d'amélioration :

- **Effectuer un rappel aux services métiers sur l'importance et la nécessité de mettre à jour régulièrement les informations communiquées sur le site internet.**