



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DU FINISTÈRE

Préfecture

Direction des ressources humaines, de la modernisation,
des moyens et de la mutualisation

Bureau d'ordre et de la modernisation

Affaire suivie par : Monique LE GALL

Tél. : 02 98 76 28 70

Courriel : monique.le-gall@finistere.gouv.fr

Quimper, le 2 janvier 2017

Analyse du questionnaire en ligne soumis aux usagers du 1^{er} septembre au 31 décembre 2016

Pour la première fois, une enquête de satisfaction en ligne a été réalisée au cours des mois de septembre à décembre 2016 sur le site internet des services de l'Etat dans le Finistère (www.finistere.gouv.fr).

Cette démarche figure dans le plan d'actions d'amélioration de la qualité.

1 - Mode opératoire

Le nombre global de connexions d'internautes au site de la préfecture et des services de l'Etat dans le Finistère est recueilli mensuellement sans répartition par domaines vers les usagers s'orientent sur le site internet.

Pour la période considérée, le nombre de connexions est le suivant :

Nbre total de visites du site internet départemental de l'Etat entre septembre et décembre 2016	171179
---	--------

Dans ces conditions, le nombre représentatif de réponses au questionnaire en ligne ne peut être établi.

Un espace dédié à la collecte du questionnaire a été inséré en page d'accueil le 31/08/2016.

Afin d'inciter davantage les usagers à renseigner ledit questionnaire et à mieux cibler ceux qui sont concernés par une démarche effectuée en préfecture, le questionnaire, accompagné d'un court texte explicatif, a été placé début octobre 2016 dans la rubrique « démarches administratives » aux espaces dédiés aux permis de conduire, aux immatriculations et aux titres de séjour.

2- Questions posées:

Ce questionnaire est composé de **13 questions**.

Connaître l'utilisateur :

1 – êtes-vous un particulier, un professionnel, une collectivité, autres ?

Connaître le motif de la consultation du site :

2 – Pour quelle raison vous êtes-vous connecté (e) ?

Etablir si ce que cherche l'utilisateur est facile à trouver :

- 3 – Avez-vous facilement trouvé l'adresse du site internet ?
- 4 – Avez-vous trouvé l'information recherchée et est-elle facile d'accès ?
- 5 – Les documents mis en ligne sur le site sont-ils facilement téléchargeables ?

Savoir si l'utilisateur a entrepris d'autres démarches pour nous contacter

- 6 – Nous avez-vous déjà contacté par messagerie ?
- 7 – Dans l'affirmative, avez-vous été satisfait de la réponse et des délais dans lesquels elle vous est parvenue ?

Identifier les attentes de l'utilisateur en matière de services en ligne

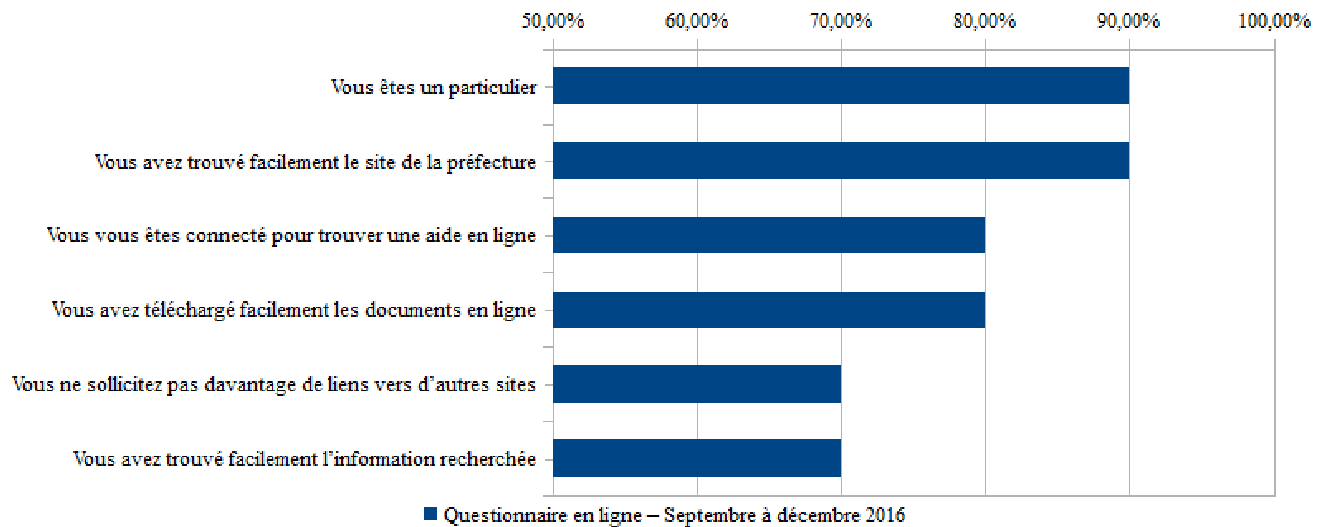
- 8 – (souhaiteriez-vous) plus de dossiers d'information
- 9 – (souhaiteriez-vous) plus de formulaires administratifs
- 10 – (souhaiteriez-vous) plus d'informations concernant le département
- 11 – (souhaiteriez-vous) plus de liens vers d'autres sites

Cerner les améliorations concernant la présentation du site

- 12 – (souhaiteriez-vous voir améliorer) la navigation et le repérage sur le site
- 13 – (souhaiteriez-vous voir améliorer) l'actualisation des informations

3- Les résultats

Le nombre d'utilisateurs ayant répondu au questionnaire s'établit à 76.



Selon les propositions faites aux usagers, entre 5 et 6 sur 10 souhaiteraient trouver sur le site plus d'information, de formulaires ou y voir des améliorations en matière de navigation, d'actualisation des informations

Moins de 2 sur 10 d'entre eux nous ont contacté par messagerie.

question 1 : **89 %** des usagers qui ont répondu sont des particuliers.

question 2 : **80 %** se connectent pour trouver une aide dans une démarche administrative

question 3 : **93 %** déclarent avoir trouvé facilement ou plutôt facilement le site internet

question 4 : **67 %** déclarent avoir trouvé facilement ou plutôt facilement l'information recherchée

question 5 : **80 %** des usagers ont téléchargés facilement ou plutôt facilement les documents mis en ligne sur le site

question 6 : Seuls 16 % d'entre eux ont déjà contacté la préfecture par messagerie.

question 7 (satisfaction de la réponse et des délais dans lesquels elle est parvenue) n'est pas exploitable (plus de réponses à cette question qu'à la précédente)

question 8 : 58 % aspirent à avoir plus de dossiers d'information (33 % sans opinion)

question 9 : 63 % aspirent à avoir plus de formulaires administratifs (26 % sans opinion)

question 10 : 53 % aspirent à avoir plus d'information concernant le département (38 % sans opinion)

question 11 : seuls 32 % souhaiteraient avoir plus de liens vers d'autres sites internet (41 % sans opinion)

question 12 : 51 % souhaiteraient voir améliorer la navigation et le repérage sur le site (30 % sans opinion)

question 13 : 54 % souhaiteraient voir améliorer l'actualisation des informations (36 % sans opinion)

Le questionnaire est maintenu sur le site internet et un bilan trimestriellement sera établi afin de connaître l'avis des usagers.