



**PRÉFET  
D'ILLE-  
ET-VILAINE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## À votre écoute pour progresser

### Enquête de satisfaction 2020

### Site internet de la préfecture

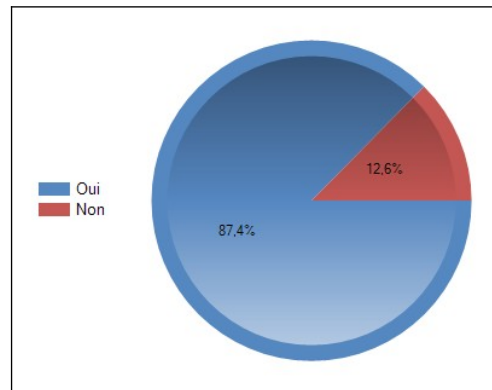
Enquête réalisée auprès des usagers du site internet de la Préfecture d'Ille-et-Vilaine entre le 30 novembre 2020 et le 4 janvier 2021.

190 questionnaires ont été collectés

Pour un critère, l'objectif qualité est atteint si l'indicateur est >75 % des usagers satisfaits ou très satisfaits.

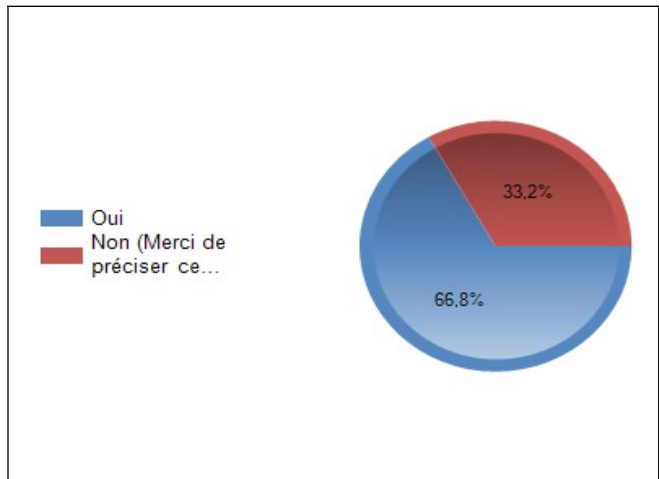
Avez-vous trouvé facilement le site Internet de la préfecture d'Ille-et-Vilaine ?

(190 réponses)



Avez-vous trouvé sur le site Internet les informations que vous recherchez ?

(187 réponses)



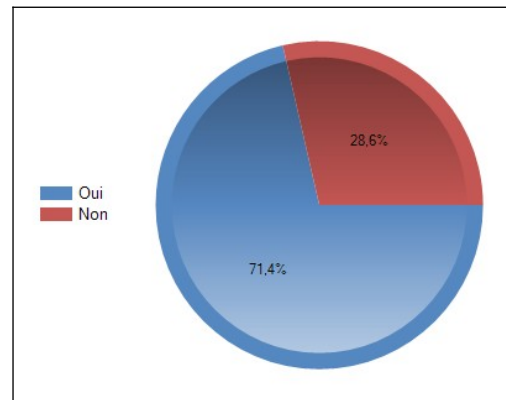
Il était proposé aux usagers de préciser leur réponse s'ils n'avaient pas trouvé l'information qu'ils étaient venus chercher sur le site.

Les 46 réponses exploitables enregistrées abordent 3 thématiques :

- Le droit des étrangers (72% des réponses) sur des sujets divers: délais et modalités de prise de RDV, état d'avancement d'un dossier, procédure de dépôt d'un dossier ou informations sur les pièces constitutives d'un dossier.
- Les droits à conduire (11%) : état d'avancement du dossier.
- L'architecture générale du site : recherche d'un contact, difficultés à s'orienter sur le site pour trouver une réponse précise.

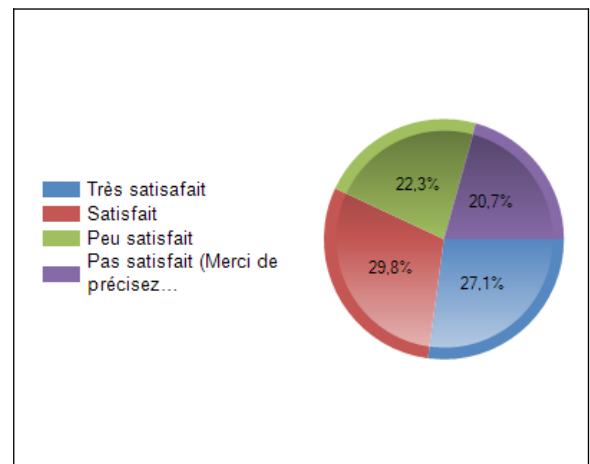
Les informations contenues sur notre site vous semblent-elles actualisées ?

(185 réponses)



Globalement, êtes-vous satisfait(e) du site Internet de la préfecture ?

(188 réponses)



43% des usagers ayant participé à l'enquête se déclarent peu ou pas satisfaits du site Internet de la préfecture. Cependant, moins d'un quart (22%) de ces usagers a précisé le motif de son insatisfaction.

Le principal élément avancé est le manque de clarté de l'ergonomie du site qui complique la recherche d'information, l'utilisateur est « perdu » dans les rubriques.

Par ailleurs, plus de la moitié des réponses relatent la difficulté des usagers à avoir des informations sur l'avancement de leur dossier ou leur impossibilité à joindre les services (par téléphone ou messagerie) pour obtenir des renseignements.