

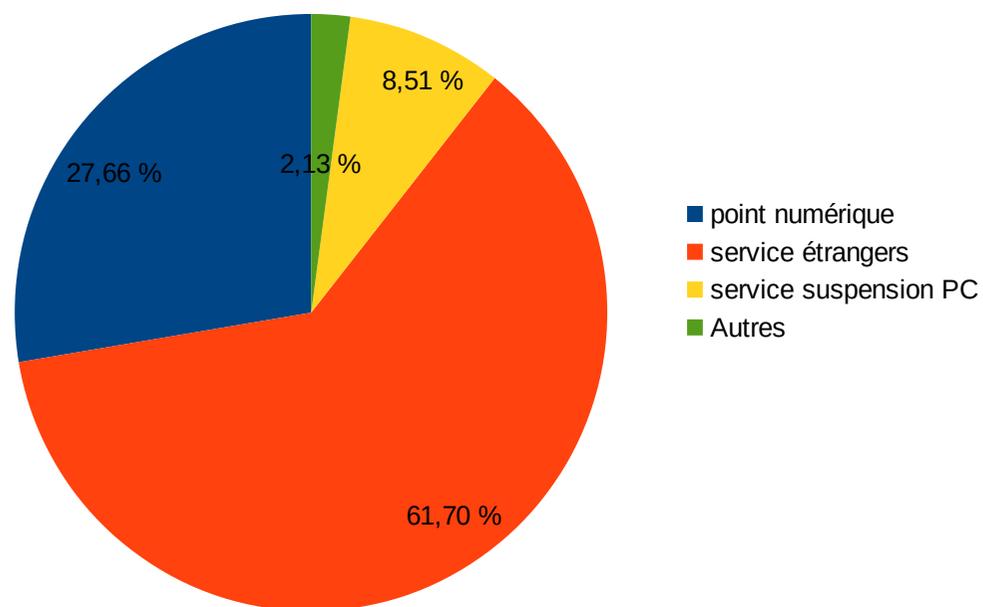
Résultats de l'enquête de satisfaction menée auprès des usagers de mai à juillet 2019

Dans le cadre de la démarche qualité dans laquelle la préfecture s'engage, des enquêtes de satisfaction des usagers doivent être régulièrement menées.

Les résultats de ces enquêtes doivent être portées à la connaissance du public par une évocation de ceux-ci au sein du comité local des usagers et par leur mise en ligne sur le site internet de la préfecture.

La première enquête, réalisée de mai à juillet 2019, a fait l'objet de 47 réponses.

Répartition des usagers interrogés



Questions posées : elles correspondent aux engagements à respecter à l'issue de la démarche qualité (cf formulaire ci-joint)

Analyse des résultats : (résultats complets ci-joint)

Les usagers qui se déplacent à la préfecture effectuent une démarche personnelle dans 81 % des cas

Communication numérique :

Le site internet de l'État www.vosges@gouv.fr est connu par 55 % des usagers interrogés et est utilisé dans les mêmes proportions pour rechercher des informations avant un déplacement à la préfecture.

En revanche, les réseaux sociaux Twitter et Facebook ne sont connus que par 32 % d'entre eux et ne sont pas consultés pour anticiper une démarche sur place

Communication téléphonique :

60 % du public interrogé a téléphoné avant de se déplacer mais seulement 43 % a obtenu la réponse à la question posée de la part de son interlocuteur

Accueil physique dans le hall :

Des points très positifs sur l'identification, l'orientation des usagers et la courtoisie de la part des agents d'accueil (plus de 90 % sur ces 3 thématiques)

66 % des usagers estiment que les conditions de confidentialité sont respectées

Entrée et espace d'attente :

Les usagers sont très satisfaits de l'espace et des équipements mis à leur disposition (photomaton, fontaine et photocopieur) mais 30 % d'entre eux estiment les locaux peu accessibles aux personnes à mobilité réduite et en particulier la double porte d'entrée rendant complexe le passage d'un fauteuil roulant ou une poussette et l'accès au point d'accueil numérique. Par ailleurs, l'affichage d'informations numériques ou papier doit être améliorée.

Point numérique

13 des 47 usagers interrogés ont été accueillis au point numérique et ont répondu aux questions propres à ce mode d'accueil.

76 % estiment que le point numérique est utile et 53 % que l'aide apportée par le médiateur est adaptée à la démarche.

Il est à noter un résultat égal entre les usagers qui trouvent le traitement d'une démarche dématérialisée simple d'utilisation et ceux qui pensent l'inverse

Délais d'attente dans le hall :

Le délai d'attente varie selon le public et la procédure à mettre en œuvre. Tout public confondu, 43 % des usagers estiment que les délais ne sont pas raisonnables mais 69 % pour le public étranger dont le délai de plus de 15 mn concerne 90 % d'entre eux