

Résultats cumulés de l'enquête de satisfaction réalisée auprès de 102 usagers – août 2022

Motif de votre visite dans nos locaux

- démarche liée à un permis de conduire (suspension, annulation, visite médicale) : 48 % de nos usagers
- accompagnement par le médiateur numérique pour effectuer une téléprocédure : 27,5 %
- démarche liée à un titre de séjour ou une demande d'asile en France : 16,7 %

Avant de venir à la préfecture pour effectuer votre démarche, vous vous êtes renseignés :

- par internet sur le site www.vosges.fr ou le site de l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS) : 54 %
- par téléphone au standard de la préfecture ou au numéro de l'ANTS 3400 : 30 %

Votre niveau de satisfaction globale



54,90 %



40,20 %



2,00 %



2,90 %

Votre avis plus détaillé :

Votre avis sur notre site internet (facilité pour trouver l'information, lisibilité de l'information, fiabilité de l'information)



41,20 %



44,00 %



5,60 %



5,10 %

Votre avis sur notre accueil téléphonique (délai d'attente, amabilité, compréhension de votre demande, efficacité du transfert d'appel)



55,50 %



33,50 %



5,80 %



1,90 %

Votre avis sur l'accueil dans nos locaux (facilité pour trouver nos horaires d'accueil et pour vous orienter dans nos locaux, confort et propreté des lieux d'accueil et services mis disposition : photomaton, photocopieur et fontaine à eau, accessibilité pour les personnes à mobilité réduite)



58,20 %



30,50 %



2,00 %



0,20 %

Votre avis sur votre accueil par nos agents (prise en compte de votre demande, amabilité et courtoisie, langage simple, et réactivité de nos agents, assistance aux personnes à mobilité réduite et personnes en difficultés, confidentialité des entretiens et délais d'attente au guichet)



58,80 %



24,90 %



3,20 %



0,90 %

Votre avis sur votre accompagnement au point d'accueil numérique

- l'agent qui reçoit est attentif à la demande : 97,7 %
- l'aide apportée vous permet d'effectuer vous-même une téléprocédure de titre (permis de conduire, carte d'identité et/ou passeports, carte grise) : 88,2 %
- l'emplacement du point d'accueil numérique est adapté pour les personnes à mobilité réduite : 90, %