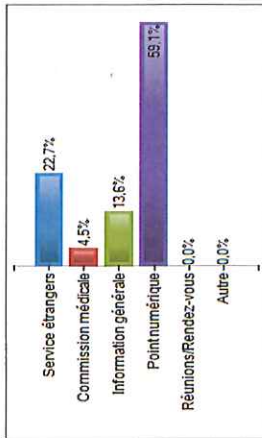


Résultats synthétiques de l'enquête de satisfaction 2020

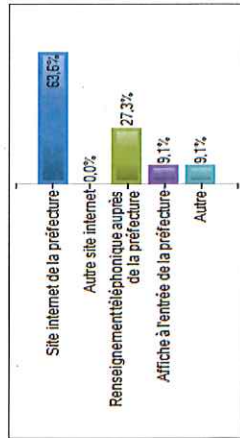
Dans le cadre de la démarche qualité, la préfecture des Hautes-Alpes réalise chaque année une enquête de satisfaction auprès de ses usagers. 22 questionnaires ont été renseignés (compte tenu du contexte sanitaire : enquête mise en ligne sur le site le 24/09/2020, accessible également par un QR code et au point numérique)

Motif du déplacement/contact avec la préfecture

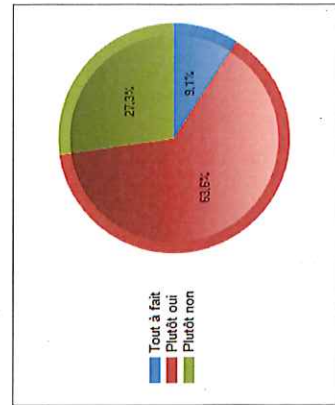


54,5% des usagers se sont renseignés avant leur venue

Où avez vous trouvé ces informations?



Avez vous trouvé facilement ces informations?



Accueil physique

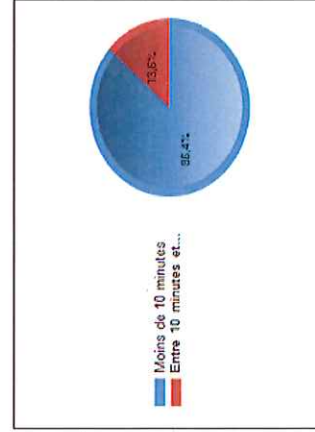
100% des usagers se sont repérés facilement en entrant
 Plus de 95% des usagers estiment avoir été correctement orientés vers le bon service/interlocuteur
 100% des usagers estiment avoir été reçus dans de bonnes conditions de confidentialité
 100% considèrent qu'ils ont été reçus avec courtoisie
 100% des usagers estiment avoir été informés avec des termes simples et compréhensibles
 100% considèrent avoir reçu une réponse adaptée à leur situation personnelle

Plus de 95% estiment que les locaux d'accueil et d'attente sont confortables

100% des usagers considèrent que les locaux sont adaptés aux personnes en situation de handicap

Plus de 86% sont satisfaits des services mis à disposition (photomaton....)

Combien de temps avez vous attendu pour votre prise en charge par le service compétent?

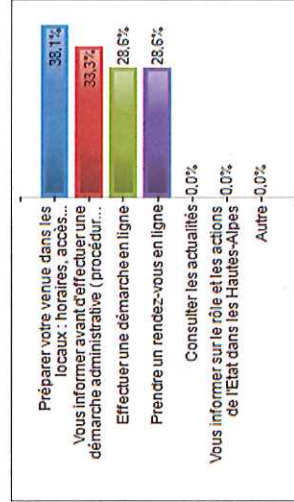


Accueil téléphonique

Plus de 90% des usagers sont satisfaits du délai de prise en compte de leur appel
 100% estiment avoir bénéficié d'un accueil agréable et courtois
 Plus de 95% se déclarent satisfaits de l'orientation vers le service concerné
 Lors d'un transfert d'appel, le service compétent s'est présenté dans 77% des cas
 100% des usagers sont satisfaits des informations données par les agents au téléphone

Site internet

Pour quelle raison vous êtes vous connecté(e)?

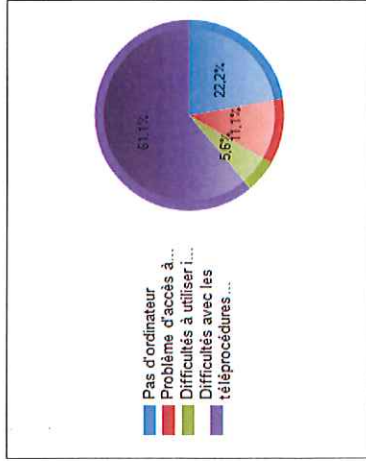


Plus de 86% des internautes trouvent le site suffisamment complet

Plus de 80% des internautes estiment que les formulaires et documents sont facilement téléchargeables

Point numérique de la préfecture

La raison de votre venue au point numérique



100% sont satisfaits des conditions de confidentialité du point numérique

100% des usagers estiment avoir été reçus dans de bonnes conditions matérielles

100% considèrent avoir bénéficié d'un accueil agréable et courtois

100% se déclarent satisfaits de l'aide apportée par le médiateur numérique

95% des usagers ne connaissent pas les Maisons de Services au Public ou les Espaces France Services