

Tableau de bord Qualité Préfecture des Hautes-Alpes- Année 2021-

Taux de satisfaction des usagers	Enquête 2021	
Taux de satisfaction sur le critère de la courtoisie des agents	100,00 %	
Taux de satisfaction sur le critère de la prise en compte des personnes en situation de handicap	100,00 %	
Taux de satisfaction sur le critère de la compréhensibilité du langage des agents	100,00 %	L'enquête de satisfaction est restée ouverte à destination des usagers sur toutes l'année 2021 sans interruption.
Taux de satisfaction sur le critère de l'orientation des usagers	100,00 %	
Taux de satisfaction sur le critère de la signalétique	100,00 %	Pour y accéder, l'utilisateur devait flasher un QR code affiché sur tous les guichets du service pour les titres de séjour.
Taux de satisfaction sur le critère des équipements mis à disposition dans le hall	100,00 %	
Taux de satisfaction sur le critère de la propreté et du confort des locaux	100,00 %	Seuls 2 usagers ont flashé le code en janvier 2021.
Taux de satisfaction sur le critère de la confidentialité	100,00 %	
Taux de satisfaction sur le critère du délai d'attente téléphonique	100,00 %	
Taux de satisfaction sur les informations données par tel	100,00 %	
Taux de satisfaction sur le critère de l'orientation de l'appel vers le bon service	100,00 %	
Taux de satisfaction sur le critère "point numérique"	100,00 %	
Taux de satisfaction sur le contenu du site internet	100,00 %	
Taux de satisfaction sur facilité téléchargement des formulaires et documents	100,00 %	

L'enquête de satisfaction est restée ouverte à destination des usagers sur toutes l'année 2021 sans interruption.

Pour y accéder, l'utilisateur devait flasher un QR code affiché sur tous les guichets du service pour les titres de séjour.

Seuls 2 usagers ont flashé le code en janvier 2021.

A compter de la fin mars 2022, il est dorénavant possible de compléter directement l'enquête de satisfaction sur le site internet de la préfecture. Des nouvelles affiches d'information ont été également placées à tous les guichets y compris le point d'accueil numérique ou le guichet de remise des passeports en urgence. Une affiche a été apposée également dans la vitrine dédiée à la démarche qualité dans le hall d'accueil et dans la vitrine extérieure début avril 2022.