



**PRÉFET  
DES HAUTES-  
ALPES**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# DÉMARCHE QUALITÉ - ENQUÊTE DE SATISFACTION 2022 PLAN D' ACTIONS 2023

Taux de satisfaction des usagers	Enquête 2022
Taux de satisfaction sur le critère de la courtoisie des agents	73,30 %
Taux de satisfaction sur le critère de la prise en compte des personnes en situation de handicap	78,60 %
Taux de satisfaction sur le critère de la compréhensibilité du langage des agents	80,00 %
Taux de satisfaction sur le critère de l'orientation des usagers	80,00 %
Taux de satisfaction sur le critère de la signalétique	86,70 %
Taux de satisfaction sur le critère des équipements mis à disposition dans le hall	75,00 %
Taux de satisfaction sur le critère de la propreté et du confort des locaux	92,90 %
Taux de satisfaction sur le critère de la confidentialité	73,30 %
Taux de satisfaction sur le critère du délai d'attente téléphonique	91,90 %
Taux de satisfaction sur les informations données par tel	81,80 %
Taux de satisfaction sur le critère de l'orientation de l'appel vers le bon service	81,80 %
Taux de satisfaction sur le critère "point numérique"	91,60 %
Taux de satisfaction sur le contenu du site internet	72,80 %
Taux de satisfaction sur facilité téléchargement des formulaires et documents	88,90 %

*Enquête de satisfaction ouverte entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2022  
17 réponses*



Enquête de satisfaction – taux global :  
**82,40 %**

## Plan d'actions 2023 :



- Proposer un nouveau modèle d'enquête de satisfaction : effectif au 01/03/2023
- Proposer un modèle spécifique pour les usagers du point d'accueil numérique : effectif au 01/03/2023
- Favoriser la réponse de l'ensemble des usagers et non pas que les usagers du point d'accueil numérique avec la mise en place de plusieurs espaces de diffusion de l'enquête format papier dans le hall (3 zones de récupération : au pré-accueil, au milieu des guichets étrangers, à la remise des passeport temporaire) et 2 urnes de dépôts : effectif au 01/03/2023
- Modifier l'affichage sur l'enquête de satisfaction en le rendant plus dynamique et plus coloré : effectif au 01/03/2023

Cellule qualité et performance  
02/03/2023