

**Relevé de conclusions du comité local des usagers du 9 janvier 2020**  
**Annexe 2**

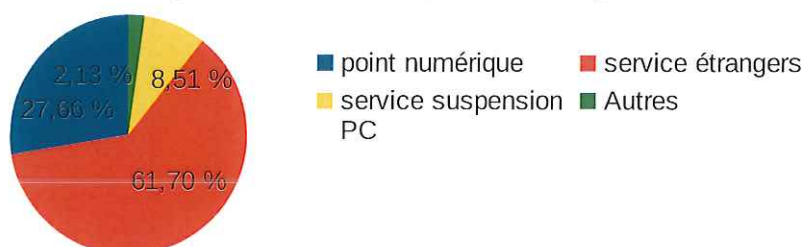
**Résultats de l'enquête de satisfaction des usagers**

Dans le cadre de la démarche qualité dans laquelle la préfecture s'engage, des enquêtes de satisfaction des usagers doivent être régulièrement menées et portées à la connaissance du public par publication sur le site internet de la préfecture.

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

Les questions posées correspondent aux engagements à respecter à l'issue de la démarche qualité

**Répartition des usagers interrogés**



Analyse des résultats :

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](http://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 et la visibilité 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





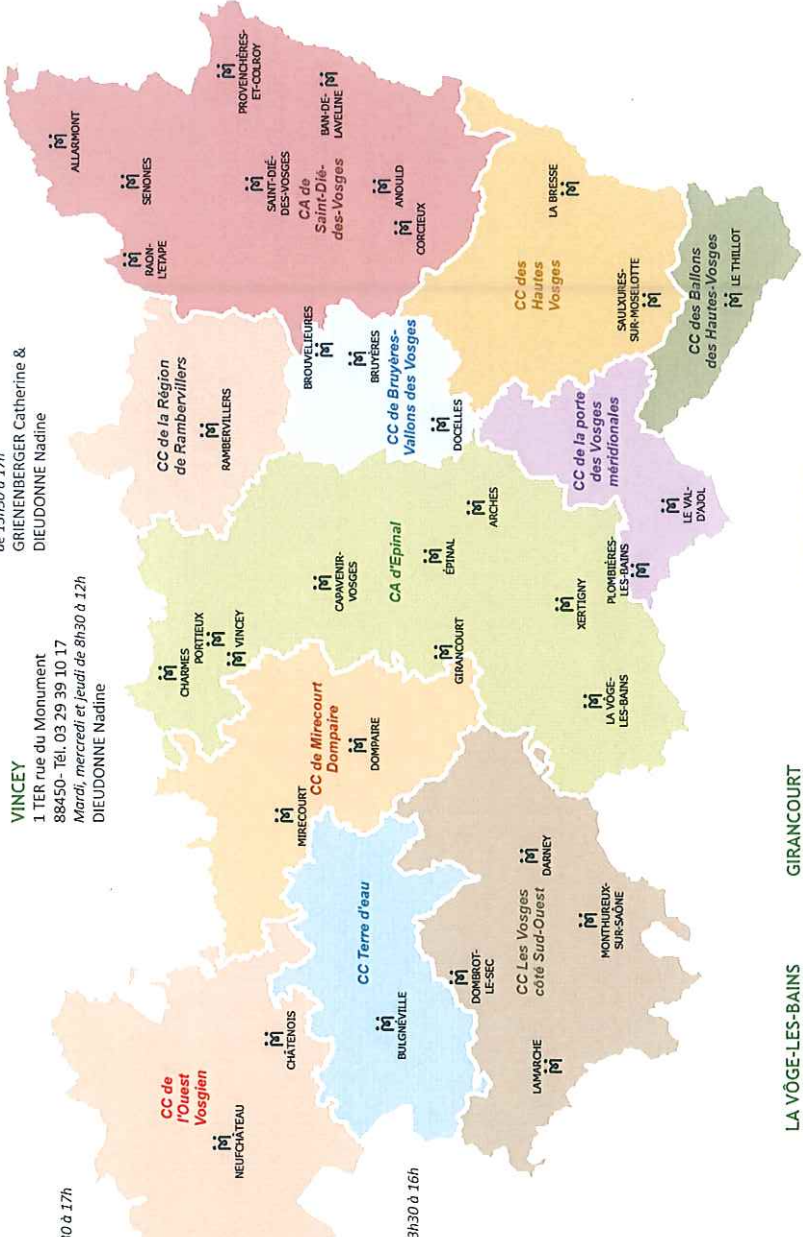
MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC

BAN-DE-LAVELINE 337 rue de la Gare 88430 - Tél. 03 29 50 73 10...
CORCIEUX 1 rue de la Gare 88430 - Tél. 03 29 50 73 10...
PROVENCHESES-ET-COLROY 5 BIS place des Tissages 88490 - Tél. 03 29 51 25 01...
SENONES 9 place Dom Calmet 88210 - Tél. 03 29 55 37 52...
RAON-L'ETAPE 10 rue Georges Clémenteau 88110 - Tél. 03 29 63 61 15...
BROUVELIEURES 7 rue de l'ancienne école 88600 - Tél. 03 29 50 59 27...
DOCELLES 9 rue de la Libération 88460 - Tél. 03 29 35 68 25...
SAULXURES-SUR-MOSELLETTE 87 rue du Collège 88290 - Tél. 03 29 24 96 46...
LA BRESSE 7 A rue de la Clairie 88250 - Tél. 03 29 24 96 46...
LE THILLOT 9 avenue de Verdun 88160 - Tél. 03 29 24 87 63...
PLOMBIÈRES-LES-BAINS 1 place Beaumarrais 88370 - Tél. 03 29 66 00 24...
XERTIGNY 37 rue de la Vallée de l'Âître 88220 - Tél. 03 29 04 90...
ARCHES 3 rue de la Gare 88380 - Tél. 03 29 32 48 81...
MONTTHUREUX-SUR-SAÔNE 61 rue du Pervis 88410 - Tél. 03 29 09 86 25...
LADIÈRE Catherine 161 rue du Centre 88140...
DARNEY 43 rue de la République 88260 - Tél. 03 29 08 96 50...
JACQUES Emily 1 rue de la Gare 88410 - Tél. 03 29 09 86 25...
MONTTHUREUX-SUR-SAÔNE 61 rue du Pervis 88410 - Tél. 03 29 09 86 25...
LADIÈRE Catherine 161 rue du Centre 88140...
DARNEY 43 rue de la République 88260 - Tél. 03 29 08 96 50...
JACQUES Emily 1 rue de la Gare 88410 - Tél. 03 29 09 86 25...

DOMPAIRE 3 rue Charles Jérôme 88270 - Tél. 03 29 65 96 92...
MIRECOURT 9 BIS rue des Pampres 88500 - Tél. 03 29 37 10 35...
LEFRANC Justine...
VINCEY 1. TER rue du Monument 88450 - Tél. 03 29 39 10 17...
MIRECOURT CC de Mirecourt Dompaire 88000 - Tél. 03 29 39 10 17...
CHATEAUNEUF 5 square d'Indochine 88300 - Tél. 03 29 95 61 20...
CHÂTENOIS 40 rue François de Neufchâteau 88140...
LAMARCHE ZA Chéri Buisson 88320 - Tél. 03 29 09 43 43...
LADIÈRE Catherine...
DOMBROT-LE-SEC 161 rue du Centre 88140...
DARNEY 43 rue de la République 88260 - Tél. 03 29 08 96 50...
JACQUES Emily 1 rue de la Gare 88410 - Tél. 03 29 09 86 25...
MONTTHUREUX-SUR-SAÔNE 61 rue du Pervis 88410 - Tél. 03 29 09 86 25...
LADIÈRE Catherine 161 rue du Centre 88140...
DARNEY 43 rue de la République 88260 - Tél. 03 29 08 96 50...
JACQUES Emily 1 rue de la Gare 88410 - Tél. 03 29 09 86 25...

PORTIEUX 1.1 rue de la Mairie 88330 - Tél. 03 29 31 63 42...
DIEUDONNE Nadine...
ÉPINAL Tour T2 1 place d'Avrinsart 88130 - Tél. 03 29 72 90...
BALAZOT Pascale...
VINCEY 1. TER rue du Monument 88450 - Tél. 03 29 39 10 17...
MIRECOURT CC de Mirecourt Dompaire 88000 - Tél. 03 29 39 10 17...
CHATEAUNEUF 5 square d'Indochine 88300 - Tél. 03 29 95 61 20...
CHÂTENOIS 40 rue François de Neufchâteau 88140...
LAMARCHE ZA Chéri Buisson 88320 - Tél. 03 29 09 43 43...
LADIÈRE Catherine...
DOMBROT-LE-SEC 161 rue du Centre 88140...
DARNEY 43 rue de la République 88260 - Tél. 03 29 08 96 50...
JACQUES Emily 1 rue de la Gare 88410 - Tél. 03 29 09 86 25...
MONTTHUREUX-SUR-SAÔNE 61 rue du Pervis 88410 - Tél. 03 29 09 86 25...
LADIÈRE Catherine 161 rue du Centre 88140...
DARNEY 43 rue de la République 88260 - Tél. 03 29 08 96 50...
JACQUES Emily 1 rue de la Gare 88410 - Tél. 03 29 09 86 25...

RAMBERVILLERS 1 place de la Gare 88700 - Tél. 03 29 03 88...
DELONG Elsa...
CHARMES 1 place Henri Breton 88150 - Tél. 03 29 31 63 42...
MICLOT Sylvie...
VINCEY 1. TER rue du Monument 88450 - Tél. 03 29 39 10 17...
MIRECOURT CC de Mirecourt Dompaire 88000 - Tél. 03 29 39 10 17...
CHATEAUNEUF 5 square d'Indochine 88300 - Tél. 03 29 95 61 20...
CHÂTENOIS 40 rue François de Neufchâteau 88140...
LAMARCHE ZA Chéri Buisson 88320 - Tél. 03 29 09 43 43...
LADIÈRE Catherine...
DOMBROT-LE-SEC 161 rue du Centre 88140...
DARNEY 43 rue de la République 88260 - Tél. 03 29 08 96 50...
JACQUES Emily 1 rue de la Gare 88410 - Tél. 03 29 09 86 25...
MONTTHUREUX-SUR-SAÔNE 61 rue du Pervis 88410 - Tél. 03 29 09 86 25...
LADIÈRE Catherine 161 rue du Centre 88140...
DARNEY 43 rue de la République 88260 - Tél. 03 29 08 96 50...
JACQUES Emily 1 rue de la Gare 88410 - Tél. 03 29 09 86 25...



CHÂTENOIS 40 rue François de Neufchâteau 88140...
LAMARCHE ZA Chéri Buisson 88320 - Tél. 03 29 09 43 43...
LADIÈRE Catherine...
DOMBROT-LE-SEC 161 rue du Centre 88140...
DARNEY 43 rue de la République 88260 - Tél. 03 29 08 96 50...
JACQUES Emily 1 rue de la Gare 88410 - Tél. 03 29 09 86 25...
MONTTHUREUX-SUR-SAÔNE 61 rue du Pervis 88410 - Tél. 03 29 09 86 25...
LADIÈRE Catherine 161 rue du Centre 88140...
DARNEY 43 rue de la République 88260 - Tél. 03 29 08 96 50...
JACQUES Emily 1 rue de la Gare 88410 - Tél. 03 29 09 86 25...

RAMBERVILLERS 1 place de la Gare 88700 - Tél. 03 29 03 88...
DELONG Elsa...
CHARMES 1 place Henri Breton 88150 - Tél. 03 29 31 63 42...
MICLOT Sylvie...
VINCEY 1. TER rue du Monument 88450 - Tél. 03 29 39 10 17...
MIRECOURT CC de Mirecourt Dompaire 88000 - Tél. 03 29 39 10 17...
CHATEAUNEUF 5 square d'Indochine 88300 - Tél. 03 29 95 61 20...
CHÂTENOIS 40 rue François de Neufchâteau 88140...
LAMARCHE ZA Chéri Buisson 88320 - Tél. 03 29 09 43 43...
LADIÈRE Catherine...
DOMBROT-LE-SEC 161 rue du Centre 88140...
DARNEY 43 rue de la République 88260 - Tél. 03 29 08 96 50...
JACQUES Emily 1 rue de la Gare 88410 - Tél. 03 29 09 86 25...
MONTTHUREUX-SUR-SAÔNE 61 rue du Pervis 88410 - Tél. 03 29 09 86 25...
LADIÈRE Catherine 161 rue du Centre 88140...
DARNEY 43 rue de la République 88260 - Tél. 03 29 08 96 50...
JACQUES Emily 1 rue de la Gare 88410 - Tél. 03 29 09 86 25...

PORTIEUX 1.1 rue de la Mairie 88330 - Tél. 03 29 31 63 42...
DIEUDONNE Nadine...
ÉPINAL Tour T2 1 place d'Avrinsart 88130 - Tél. 03 29 72 90...
BALAZOT Pascale...
VINCEY 1. TER rue du Monument 88450 - Tél. 03 29 39 10 17...
MIRECOURT CC de Mirecourt Dompaire 88000 - Tél. 03 29 39 10 17...
CHATEAUNEUF 5 square d'Indochine 88300 - Tél. 03 29 95 61 20...
CHÂTENOIS 40 rue François de Neufchâteau 88140...
LAMARCHE ZA Chéri Buisson 88320 - Tél. 03 29 09 43 43...
LADIÈRE Catherine...
DOMBROT-LE-SEC 161 rue du Centre 88140...
DARNEY 43 rue de la République 88260 - Tél. 03 29 08 96 50...
JACQUES Emily 1 rue de la Gare 88410 - Tél. 03 29 09 86 25...
MONTTHUREUX-SUR-SAÔNE 61 rue du Pervis 88410 - Tél. 03 29 09 86 25...
LADIÈRE Catherine 161 rue du Centre 88140...
DARNEY 43 rue de la République 88260 - Tél. 03 29 08 96 50...
JACQUES Emily 1 rue de la Gare 88410 - Tél. 03 29 09 86 25...