

**Enquête de satisfaction
sur le premier semestre 2019 :
résultats de l'enquête de satisfaction du 7 mai au 14 juin 2019**

Dans le souci de mieux répondre aux attentes de ses usagers, la Préfecture de la Haute-Corse, s'engage en 2019 dans une démarche qualité.

Dans un souci constant d'améliorer l'accueil des usagers, la Préfecture organise annuellement une enquête de satisfaction. Ainsi, une enquête a été réalisée entre le 7 mai et 14 juin 2019 auprès de 150 usagers qui se sont présentés en préfecture et qui ont répondu en ligne sur le site Internet des services de l'Etat.

L'avis général sur la qualité de l'accueil physique à la préfecture

89 % des usagers sont globalement satisfaits ou très satisfaits de la qualité de l'accueil de la préfecture de la Haute-Corse.

Les motifs du déplacement des usagers

Certificats d'immatriculation	33,30 %
Permis de conduire	26,00 %
Titres de séjour	20,70 %
Collectivités	6,00 %
Cartes d'identité et passeports	2,00 %
Informations générales	2,00 %
Armes	1,30 %
Greffe des associations	0,70 %

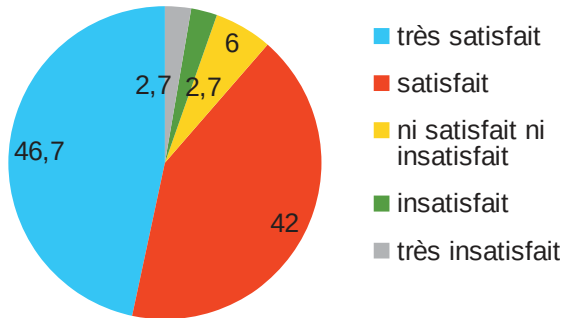
Le profil et la tranche d'âge de l'utilisateur

Particuliers	93,30 %
Autres usagers (collectivités)	4,70 %
Professionnels	2,00 %
Tranche d'âge concerne les 18-25 ans	8,70 %
Tranche d'âge concerne les 25-40 ans	25,30 %
Tranche d'âge concerne les 40-55 ans	32,00 %
Tranche d'âge concerne les 65 ans et plus	17,30 %

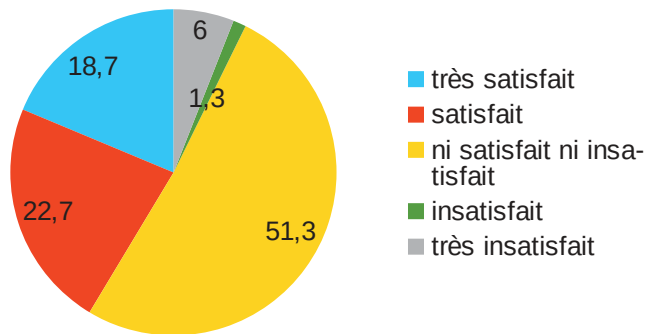
La synthèse des résultats de l'enquête de satisfaction

L'enquête a permis de mettre en évidence la qualité de l'accueil en Préfecture sur divers points :

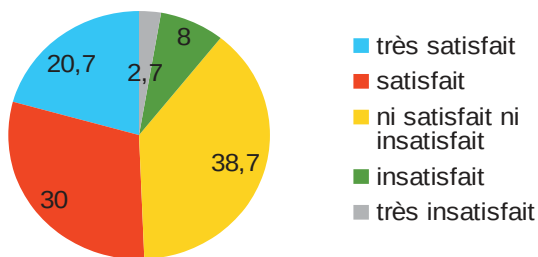
ACCUEIL physique :
Avez vous bénéficié d'un accueil agréable et courtois pour accomplir vos démarches?



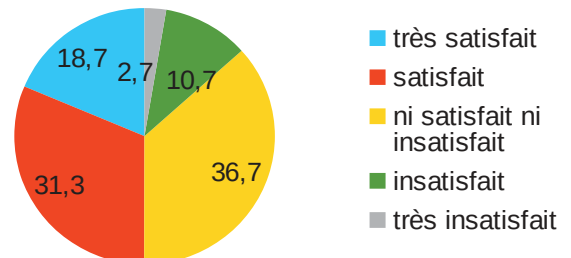
ACCUEIL TELEPHONIQUE :
L'accueil téléphonique dans sa globalité



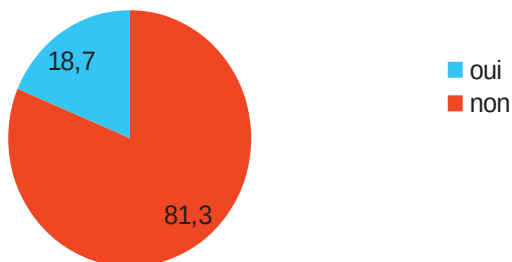
INTERNET : le référencement
sur le site des services de l'Etat



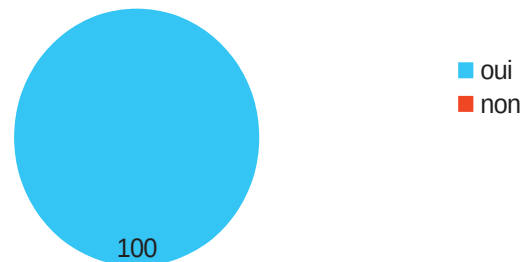
INTERNET: vous répondez
sur le site des services de l'état



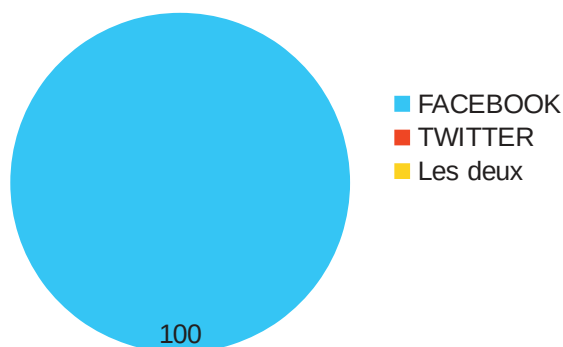
LES MAISONS DE SERVICE PUBLIC (MSAP) :
connaissiez-vous l'existence des MSAP?



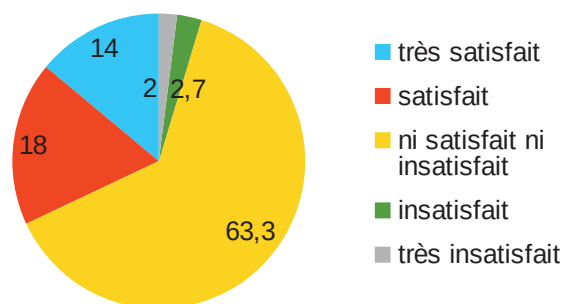
LES POINTS D ACCUEIL NUMERIQUE (PAN) :
le service de PAN vous a été utile?



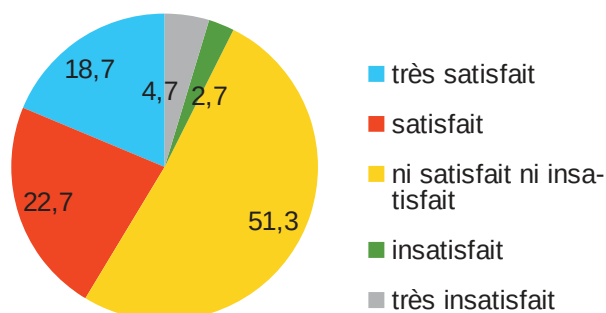
RESEAUX SOCIAUX Quel réseau social utilisez -vous? :



RESEAUX SOCIAUX: les informations relayées par nos réseaux sociaux



COURRIERS -COURRIELS: clarté du langage utilisé dans la réponse de nos services



Les axes d'amélioration

Afin de vous satisfaire, nous accentuerons nos efforts sur:

❖ **Le site internet** : certaines pages du site internet sont en cours d'amélioration et seront plus attractives, plus faciles d'accès et plus compréhensibles (information sur les services et création de dossiers regroupant les différentes démarches administratives).

❖ **Les réseaux sociaux** : la préfecture s'engage à communiquer davantage au travers des différents supports de médiatisation et de communication.

❖ **L'accueil téléphonique** : la mise en place d'un serveur vocal interactif et de messagerie sur les postes téléphoniques permettra de pallier les flux et d'améliorer la gestion des appels.

❖ **Les réponses claires des services aux courriers et courriels de la préfecture** : un suivi plus adapté et une harmonisation des réponses aux courriers et courriels sont en cours d'étude.

❖ **Les points d'accueil numériques et Maison de service publique (prochaines Maisons France service)** : une information et une large médiatisation seront organisées.

*
* * *

Les résultats détaillés de l'enquête de satisfaction peuvent être obtenus à l'adresse suivante :

Préfecture de la Haute-Corse- Secrétariat général
Service des ressources et de la performance Rond-point du Maréchal Leclerc
CS 60007
20401 BASTIA CEDEX 09