



Préfecture labellisée
QUAL-E-PREF



**PRÉFET
DE LA HAUTE-
CORSE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Analyse de l'enquête de satisfaction (Novembre) 2020

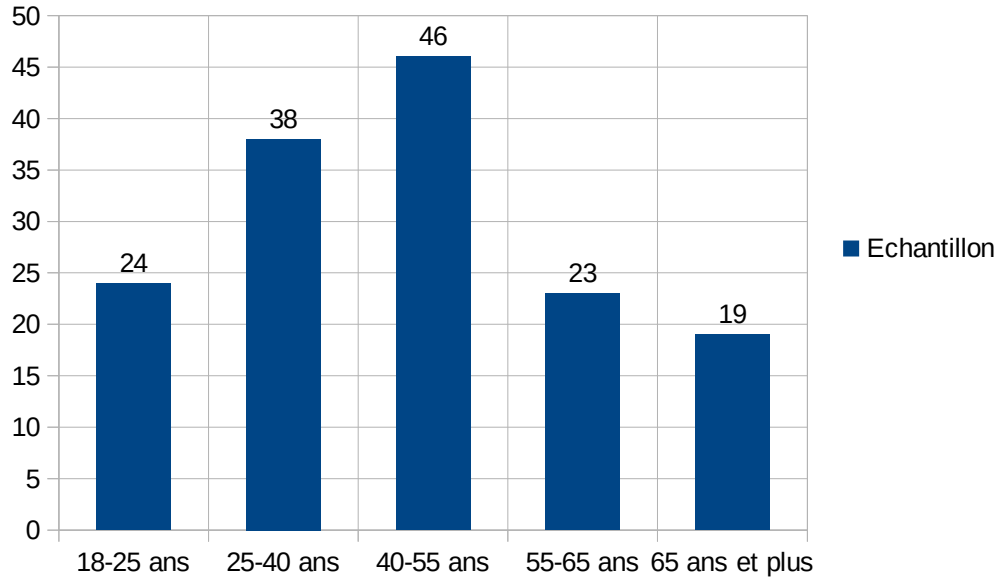
**MISSION PERFORMANCE
JANVIER 2021**



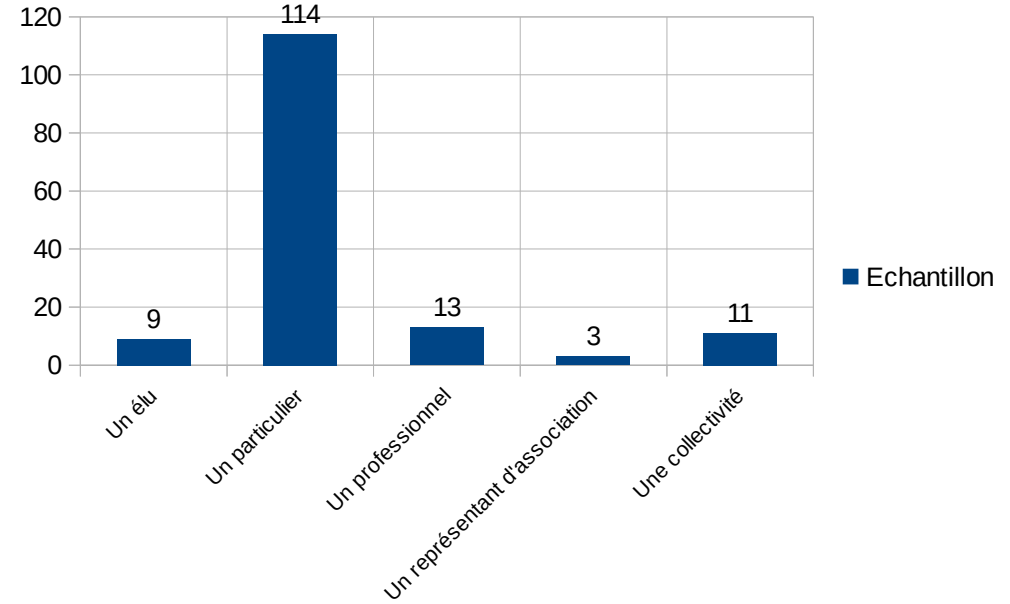
COUP D'ŒIL SUR LE PROFIL DES USAGERS



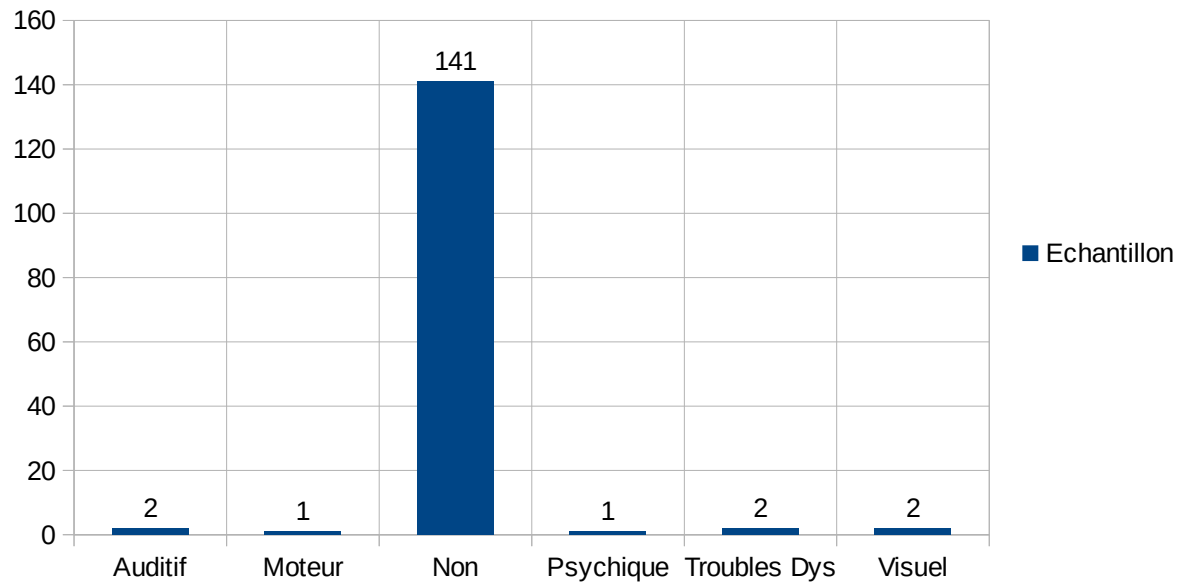
Profil de l'échantillon



Types d'utilisateurs



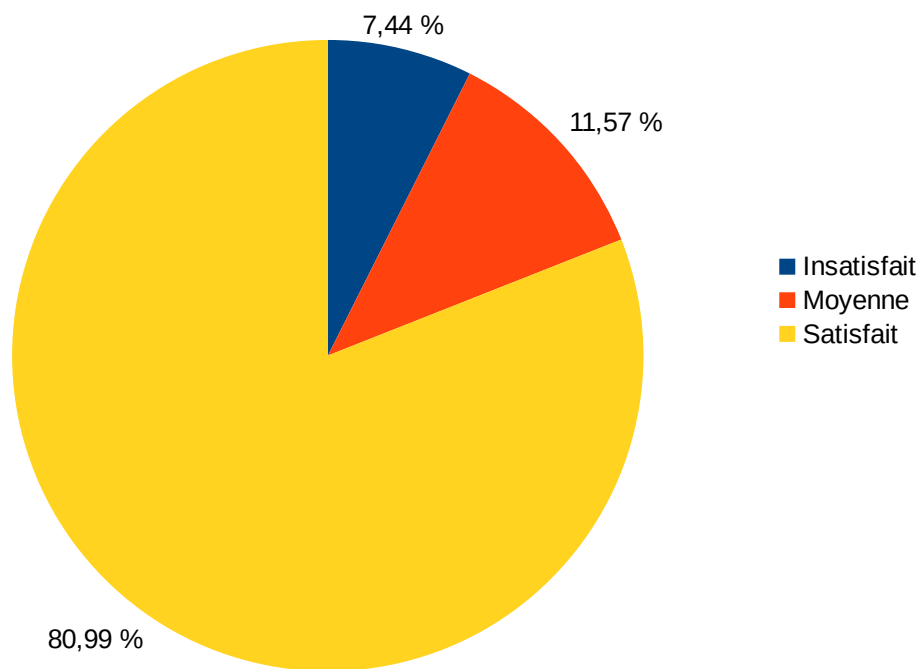
Utilisateurs en situation de handicap



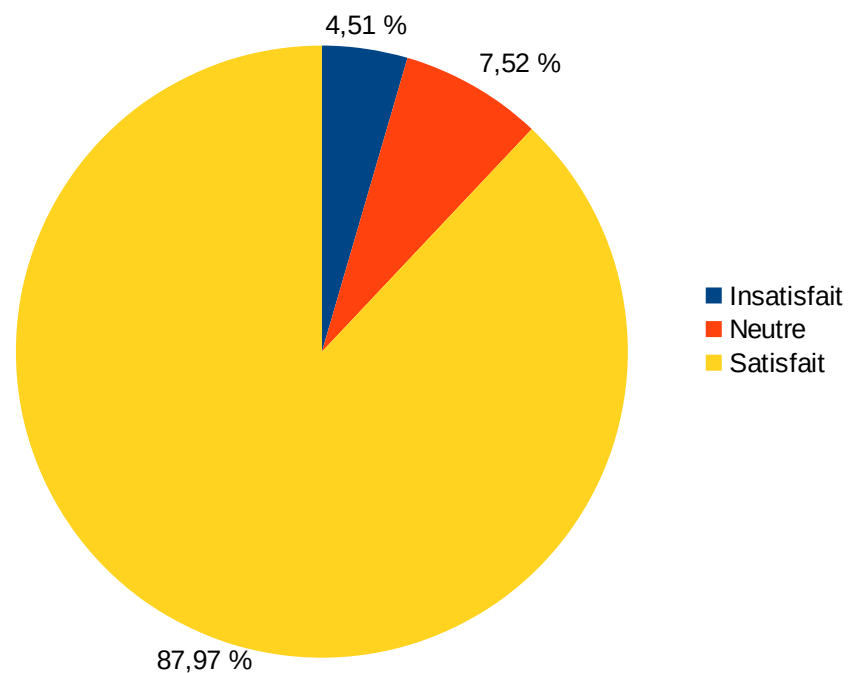
SATISFACTION GLOBALE DE L'ACCUEIL AUX USAGERS



Satisfaction globale de l'accueil téléphonique



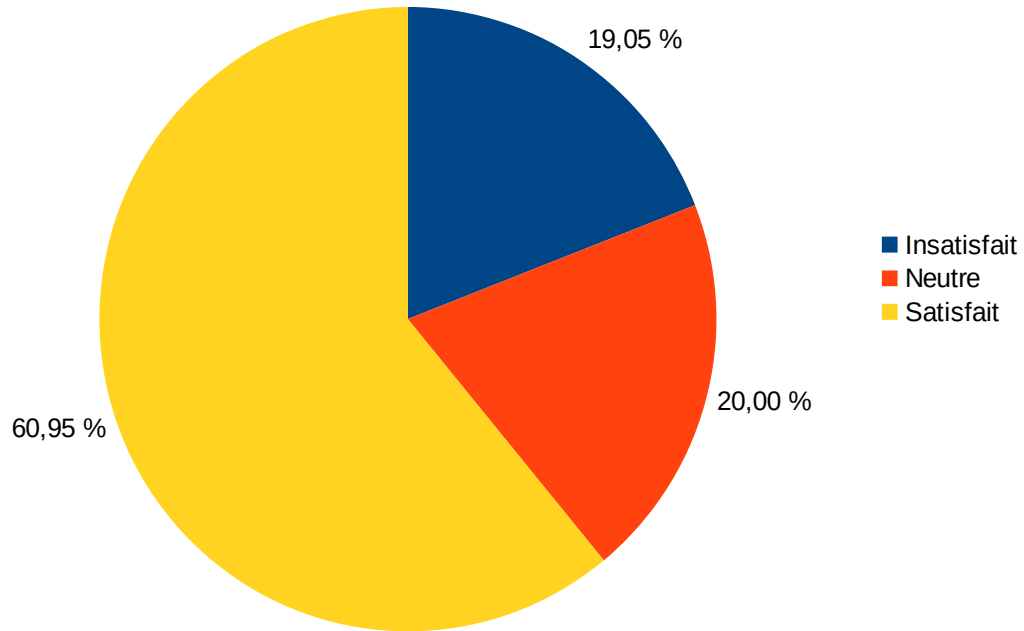
Satisfaction globale de l'accueil physique



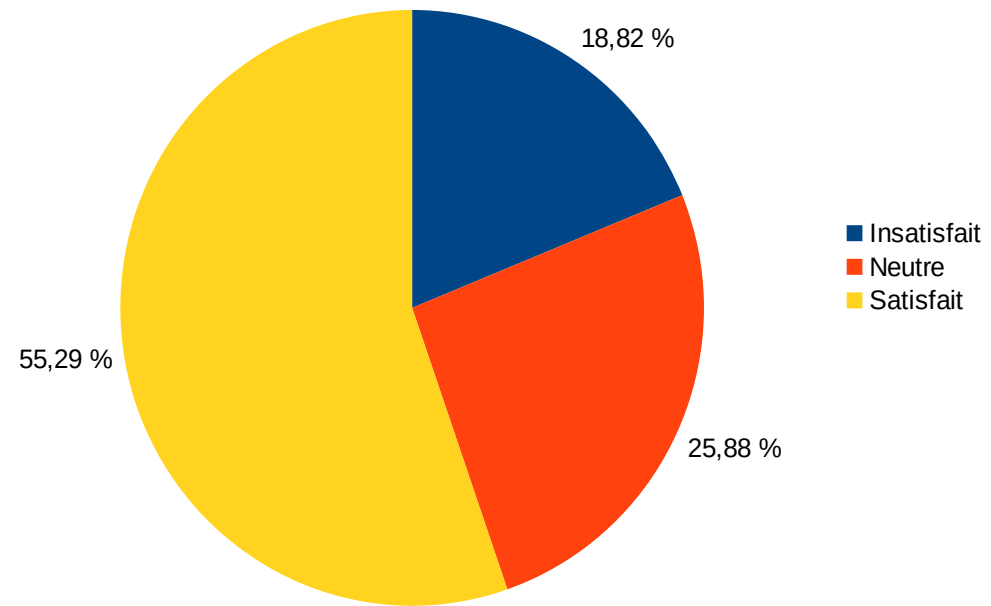
SATISFACTION GLOBALE SUR LES MAILS ET COURRIERS



Satisfaction globale sur la réponse aux mails (délais, clarté et courtoisie)

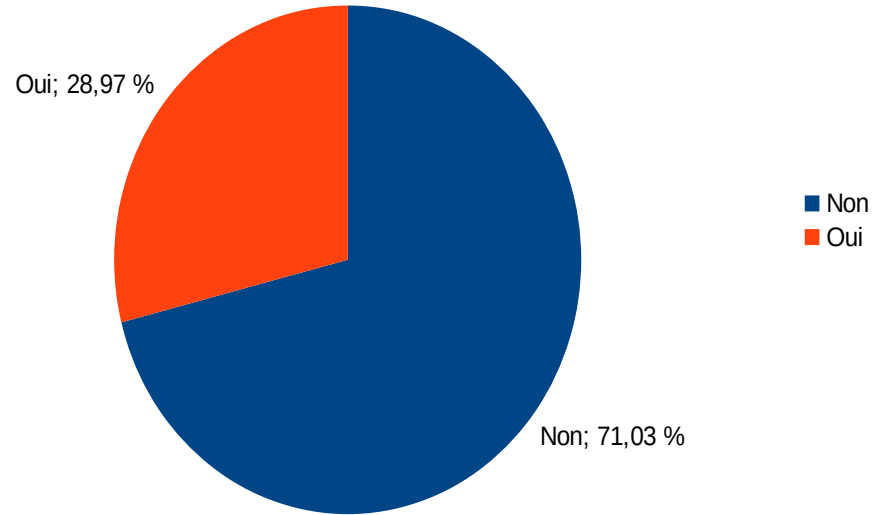


Satisfaction globale sur la réponse aux courriers

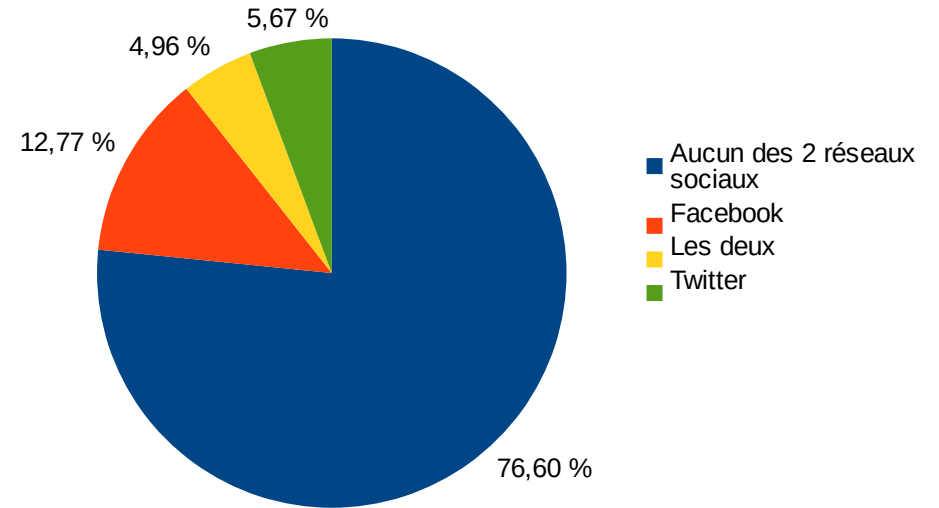


SITE INTERNET ET RÉSEAUX SOCIAUX

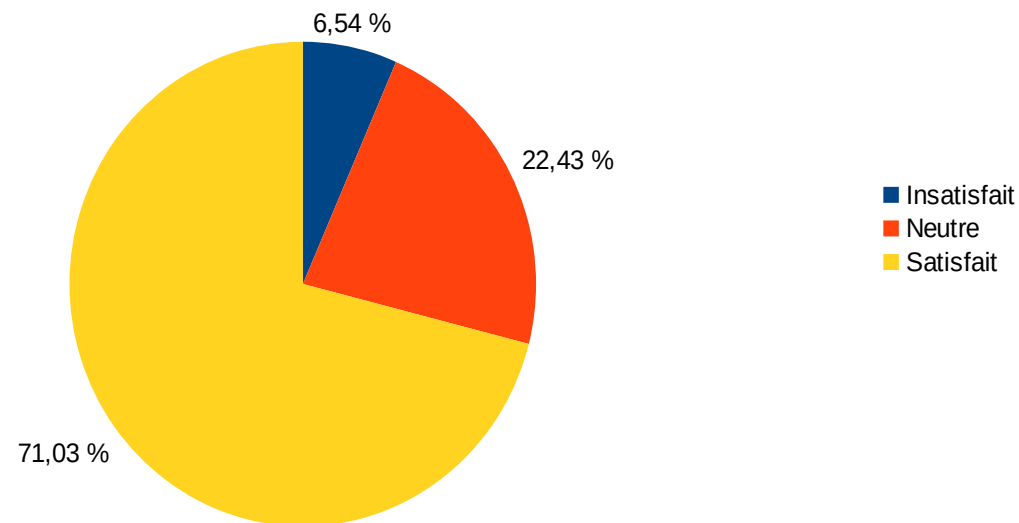
Le taux d'utilisateurs ayant connaissance des réseaux sociaux de la préfecture



Popularité des réseaux sociaux de la préfecture



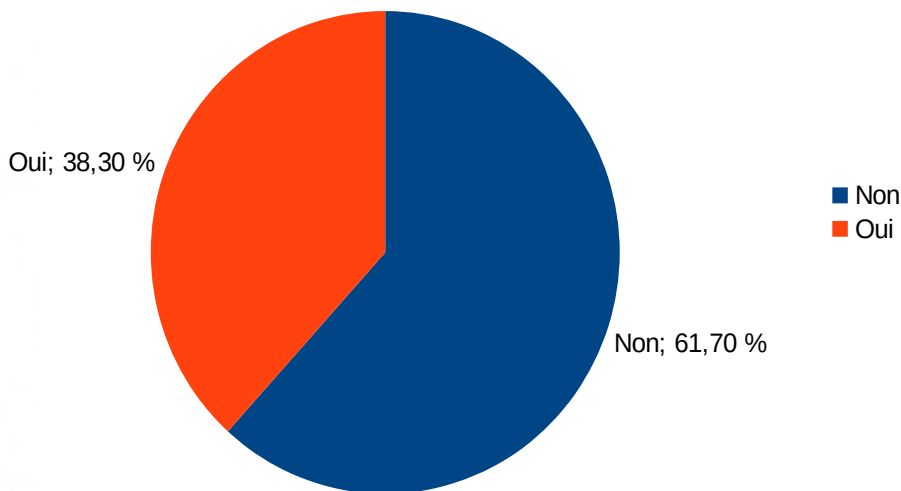
La satisfaction sur les données actualisées disponibles sur le site internet de la préfecture



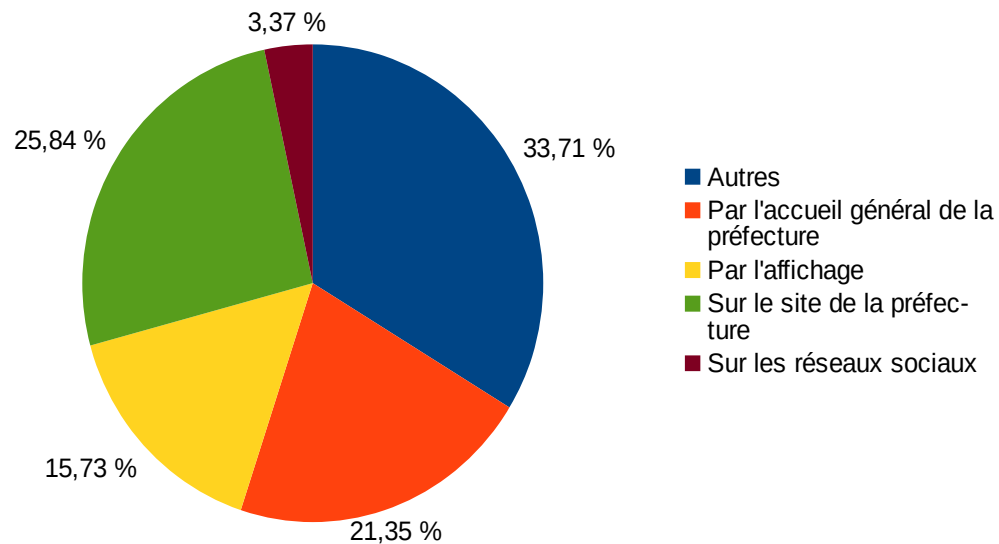
ZOOM sur les PAN et France services



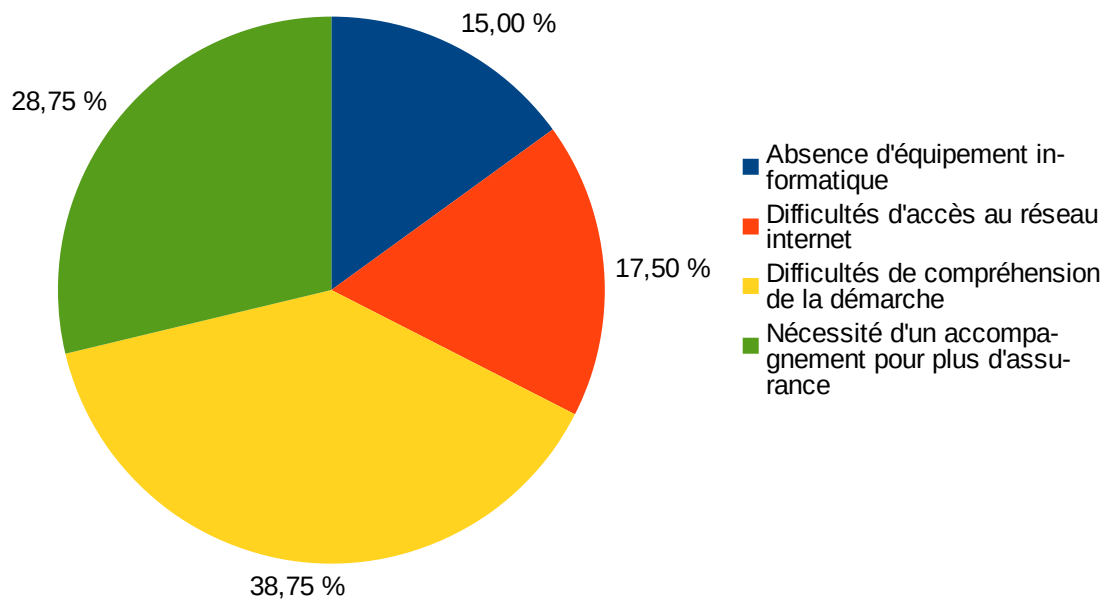
Connaissance des Maisons Services



Comment avez-vous connu l'existence des PAN ?



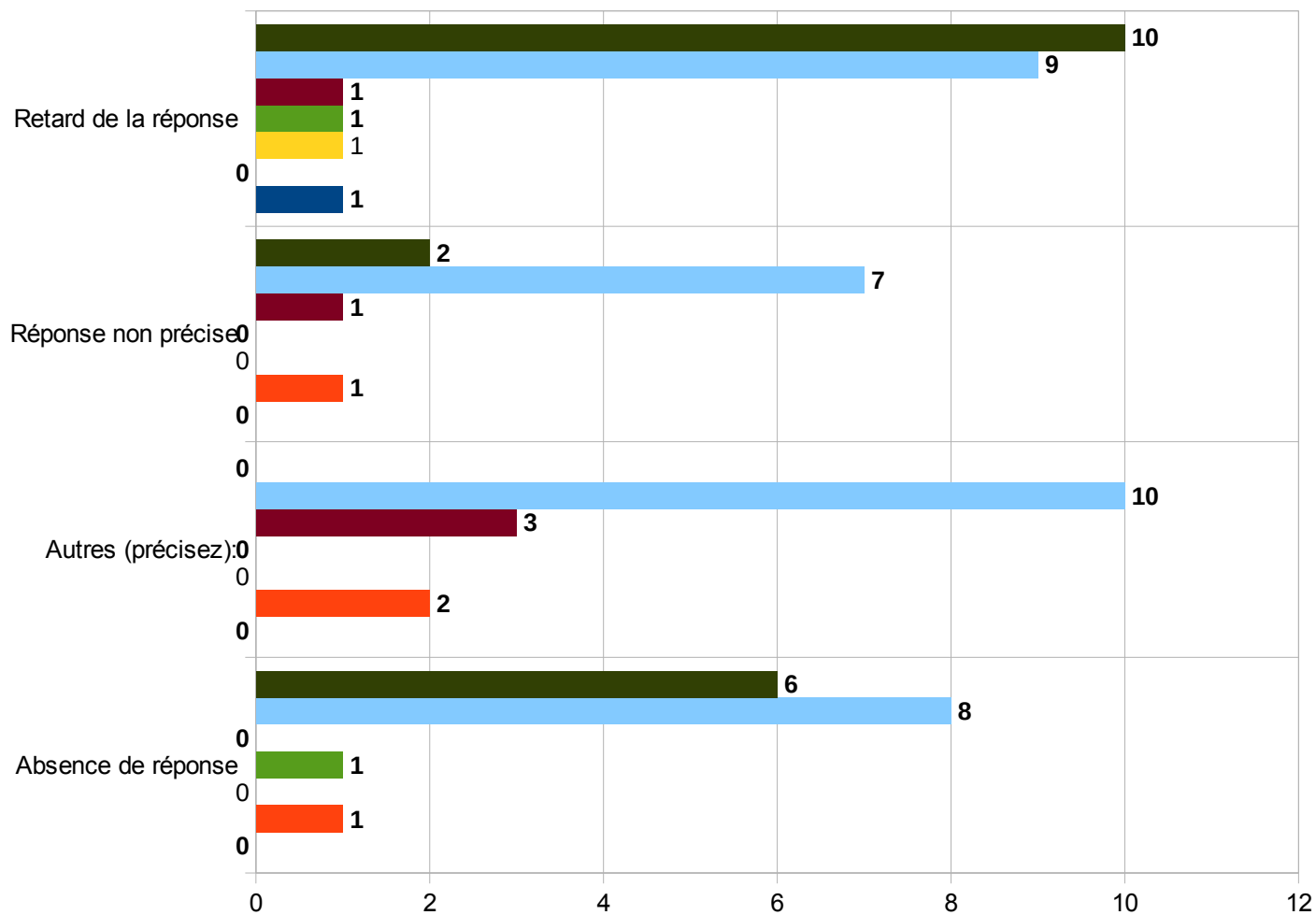
Motifs de sollicitation des PAN



Autres : Par hasard / Amis / Famille / Standard / Par courrier / Par mail / Renseignement donné par des professionnels / Par la CAF / En réunion

LES DIFFICULTÉS DE RÉPONSE AUX USAGERS

Les difficultés de réponse aux usagers



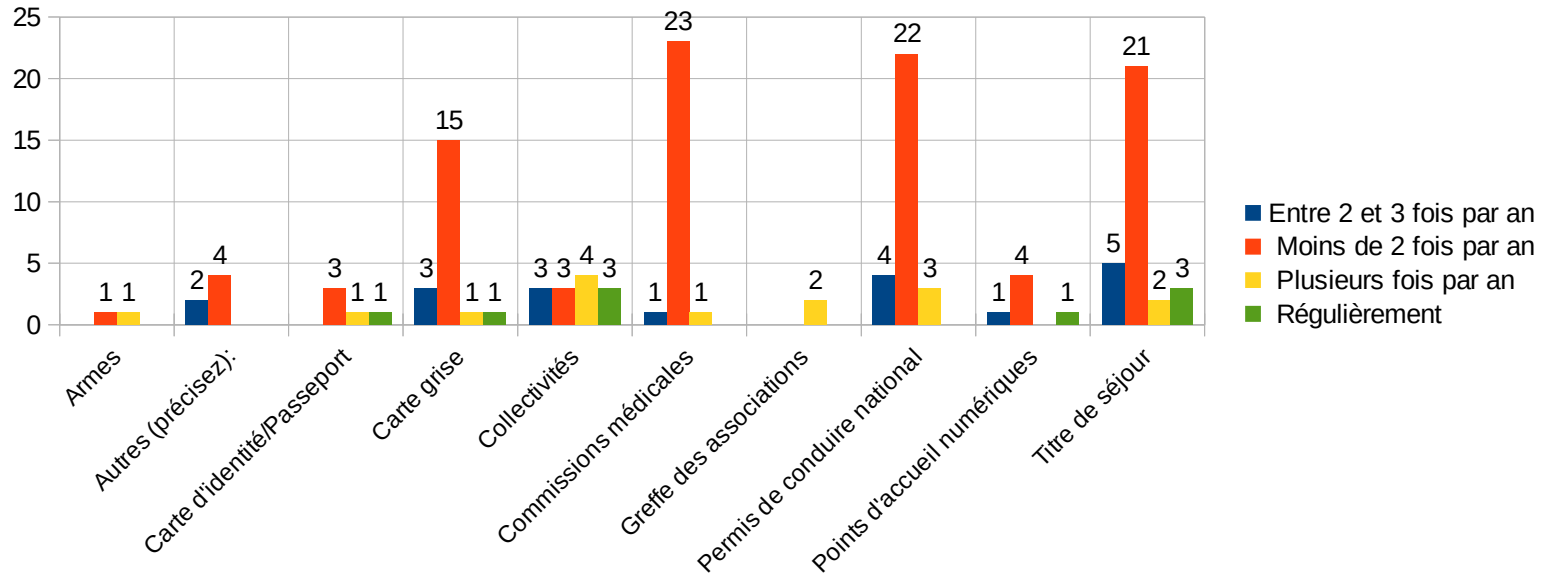
- Armes: pref-armes@haute-corse.gouv.fr
- Associations: pref-associations@haute-corse.gouv.fr
- Démarches en ligne: pref-pan2b@haute-corse.gouv.fr
- Naturalisations: pref-naturalisations@haute-corse.gouv.fr
- Permis de conduire / Cartes grises/Commissions médicales: pref-bmru@haute-corse.gouv.fr
- Préfecture : prefecture@haute-corse.gouv.fr
- Séjours: pref-reclamations-etrangers@haute-corse.gouv.fr



Autres : Trouver le bon interlocuteur / Aucune difficulté / Impossibilité de faire la démarche / On m'a répondu à côté

LES DIFFICULTÉS DE RÉPONSE AUX USAGERS

Raisons et fréquences de la visite en préfecture



Adresses mails contactées en fonction de la démarche

