

Synthèse des résultats : ENQUÊTE SATISFACTION 2021

Le profil de l'utilisateur :

77 %

des usagers sont des particuliers.

51 %

des usagers viennent du secteur de Bastia.

49 %

des usagers viennent d'un autre secteur que Bastia, de la plaine (11%) ou du Cap Corse (8%) ou autre secteur.

67 %

des usagers se rendent moins de 2 fois par an à la préfecture.

37 %

des usagers ont entre 25 et 40 ans.

28 %

des usagers ont entre 40 et 55 ans.

46 %

des usagers viennent pour le permis de conduire.

37 %

des usagers viennent pour la carte grise.

15 %

des usagers se rendent à la préfecture
pour les services des collectivités

80 %

des usagers utilisent le plus souvent
la boîte fonctionnelle : prefecture@haute-corse

Nos points de fragilité :

69%

des usagers estiment avoir obtenu
des réponses tardives à leurs courriels

84 %

des usagers ignorent les réseaux sociaux
de la préfecture.

10%

des usagers connaissent les Frances services
dans le département de la Haute-Corse



Nos points forts:

86 % des usagers sont satisfaits de la qualité d'accueil physique.

79 % des usagers sont satisfaits de l'accueil téléphonique.

95 % des usagers n'ont jamais effectué de réclamations.

83 % des usagers sont satisfaits de la mise en place des rendez-vous sur internet.

73 % des usagers sont satisfaits du service des PAN.

☞ L'enquête de satisfaction a été réalisée du 7 octobre au 6 décembre 2021 sur un échantillon **de 100 usagers.**

☞ L'intégralité de l'enquête est disponible sur le réseau :
<P:\P015-PERFORMANCE\A Démarche Qualité Qua e pref et Services publics +\2021\Résultats>

