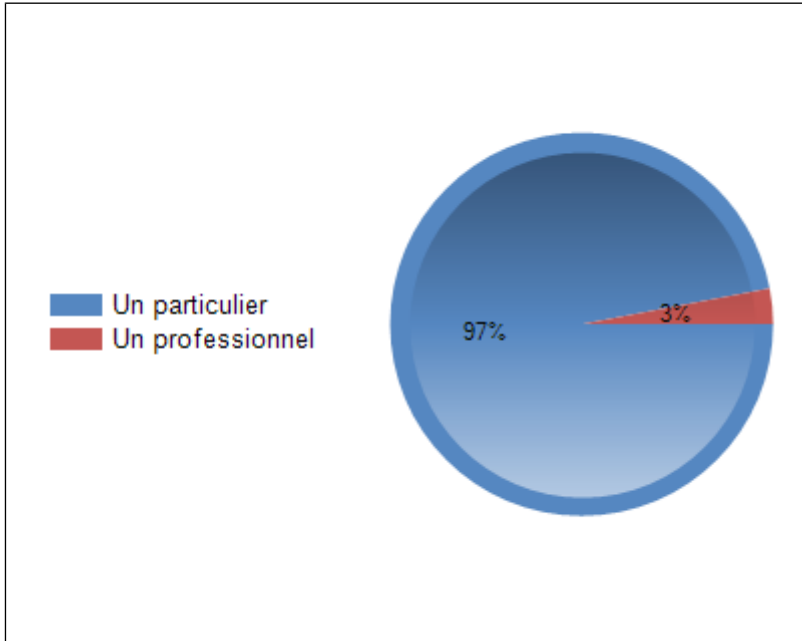


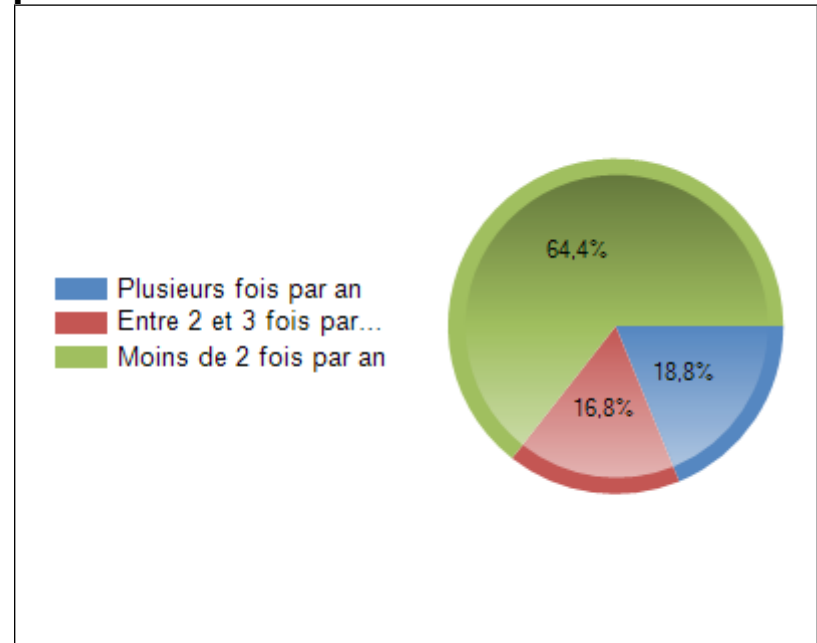
Résultats de l'enquête de satisfaction 2019

menée entre le 27 août et le 15 novembre sur un échantillon de 101 usagers
de la préfecture de la Corse-du-Sud

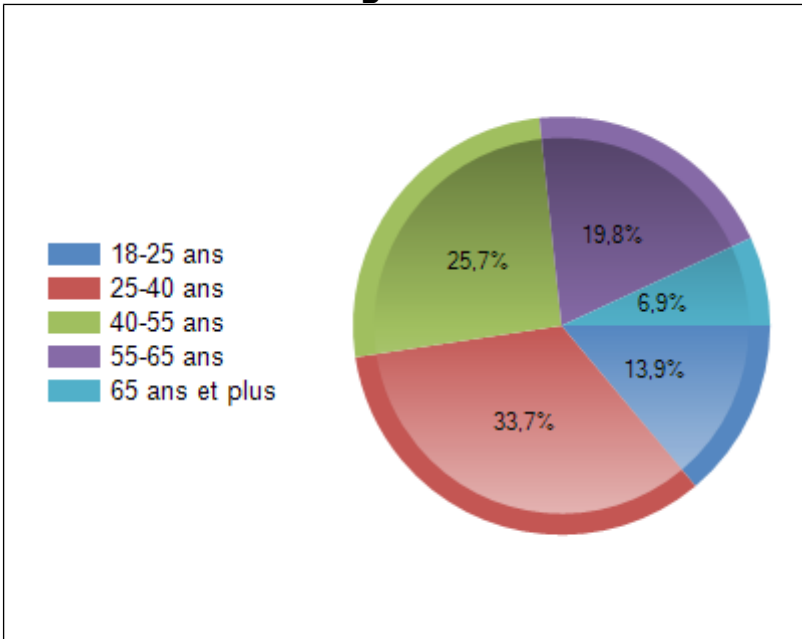
1. Vous êtes :



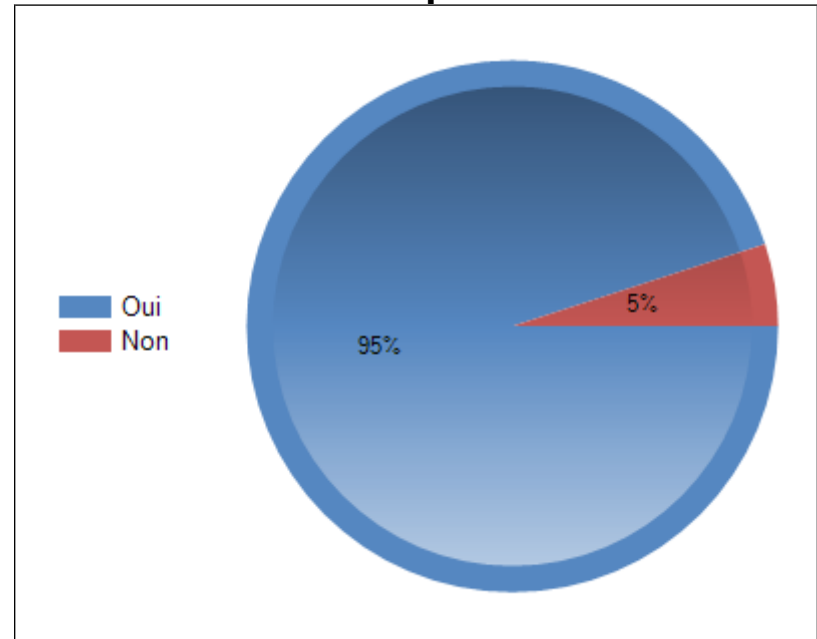
6. Quelle est votre fréquence de visite à la préfecture ?



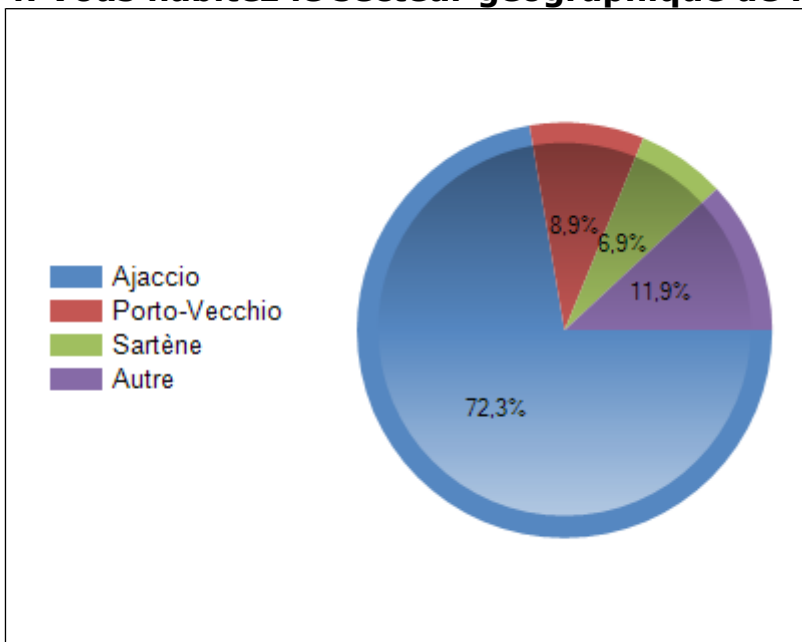
3. Votre tranche d'âge :



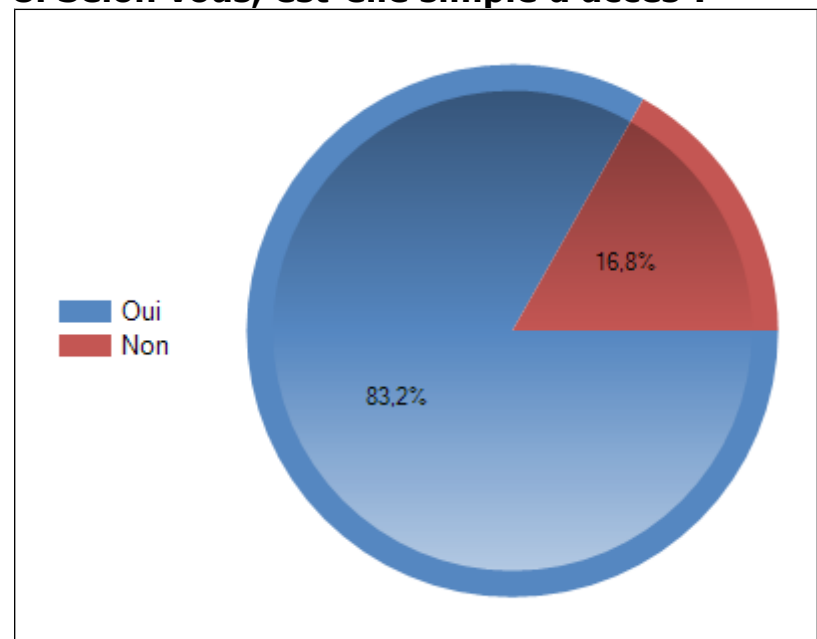
7. Avez-vous trouvé la préfecture facilement ?



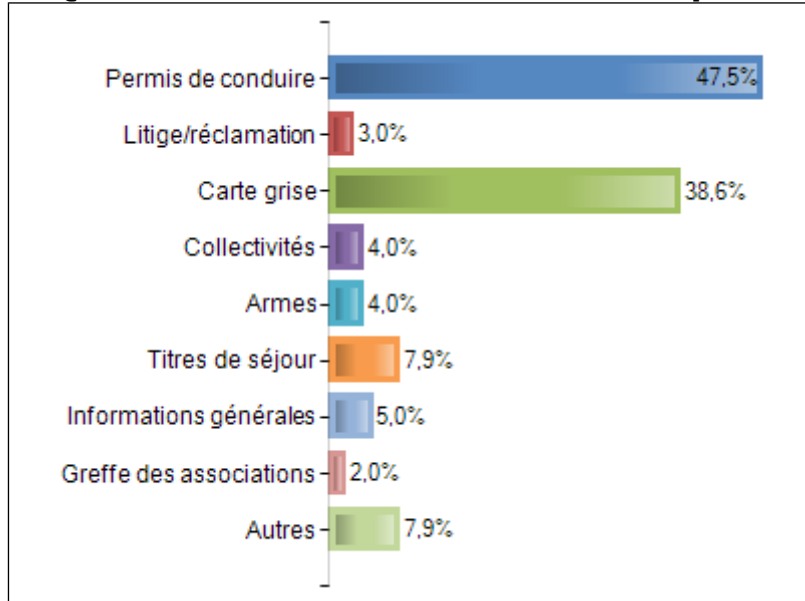
4. Vous habitez le secteur géographique de :



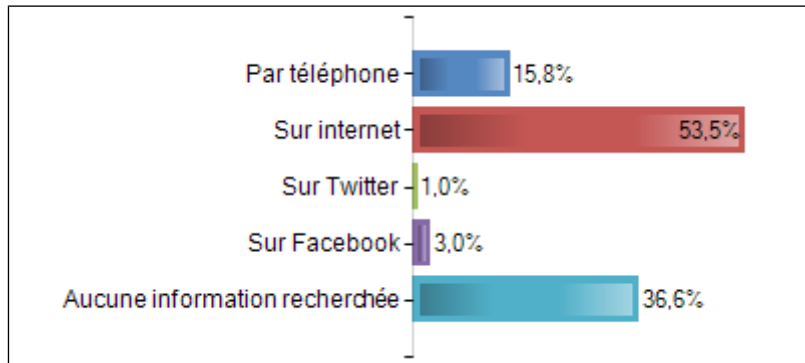
8. Selon vous, est-elle simple d'accès ?



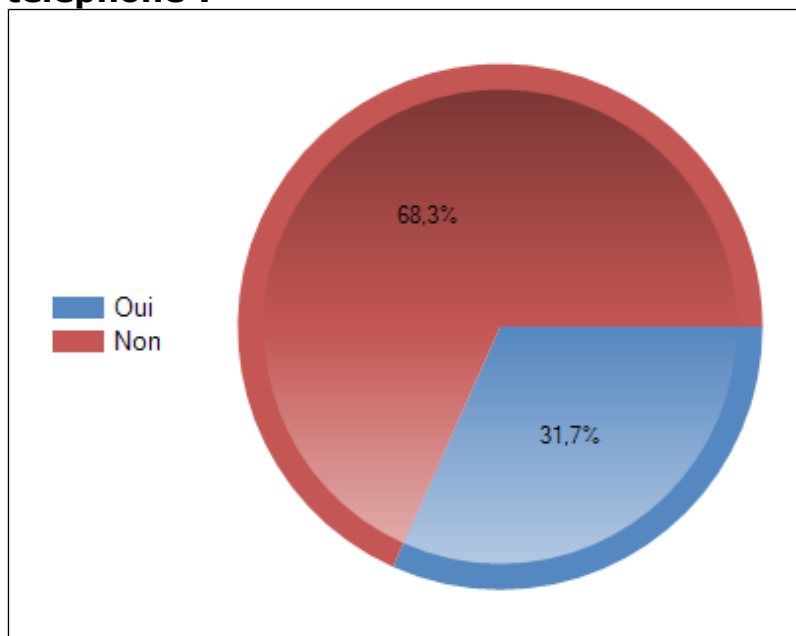
9. Quelles sont les raisons de votre déplacement ?



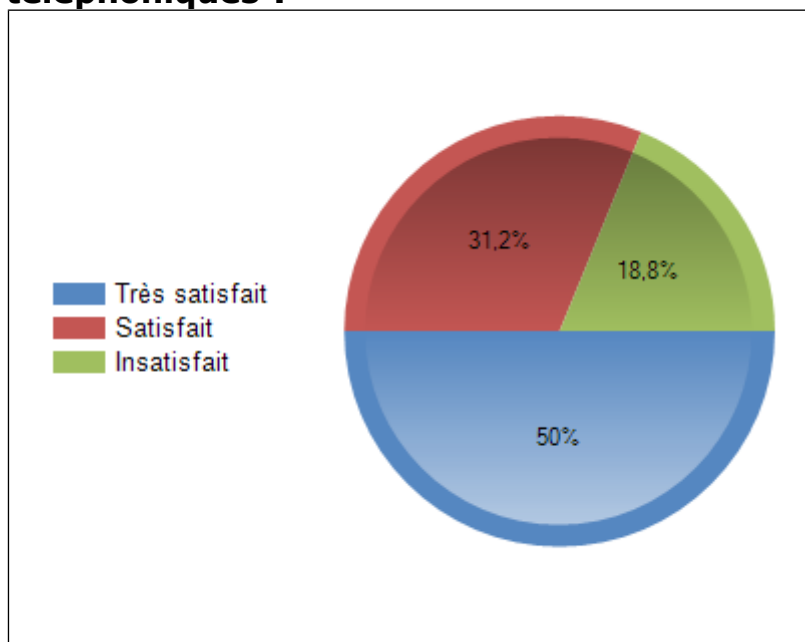
11. Afin de venir à la préfecture, vous avez cherché à obtenir des informations...



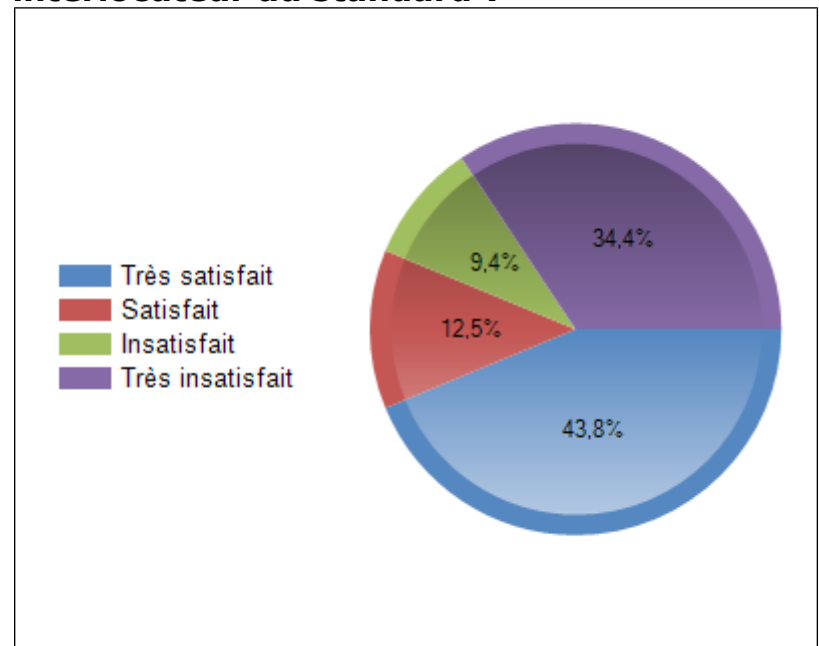
12. Avez-vous contacté la préfecture par téléphone ?



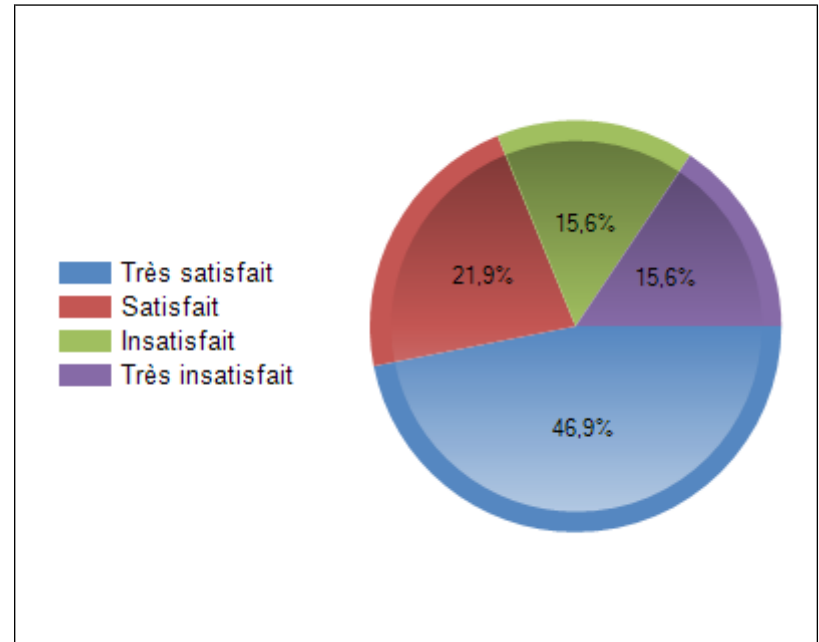
13. Avez-vous facilement trouvé nos coordonnées téléphoniques ?



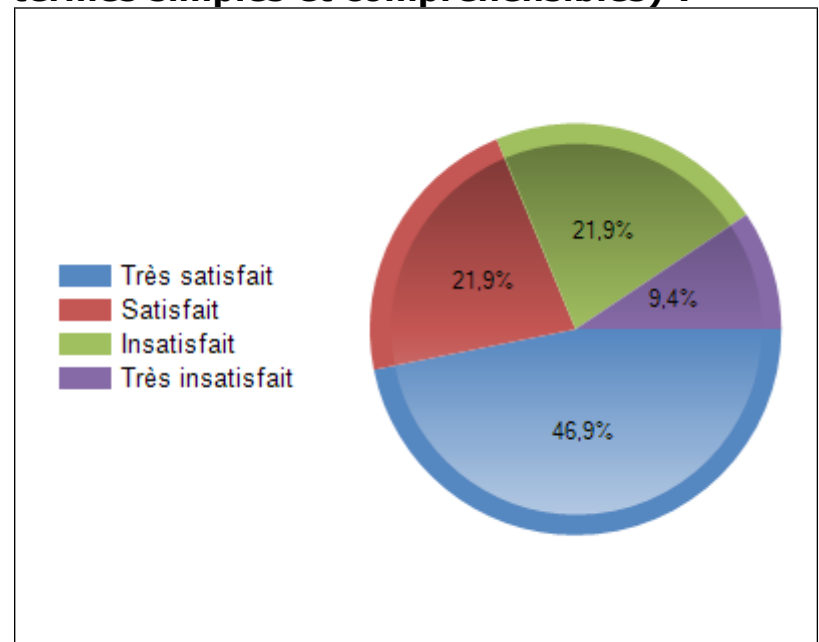
14. Avez-vous pu joindre facilement un interlocuteur au standard ?



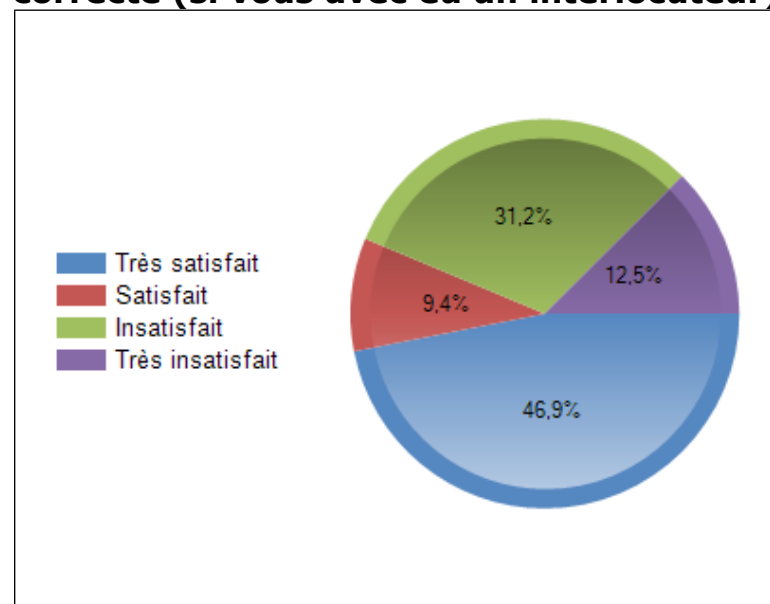
15. La personne qui vous a répondu était-elle courtoise ?



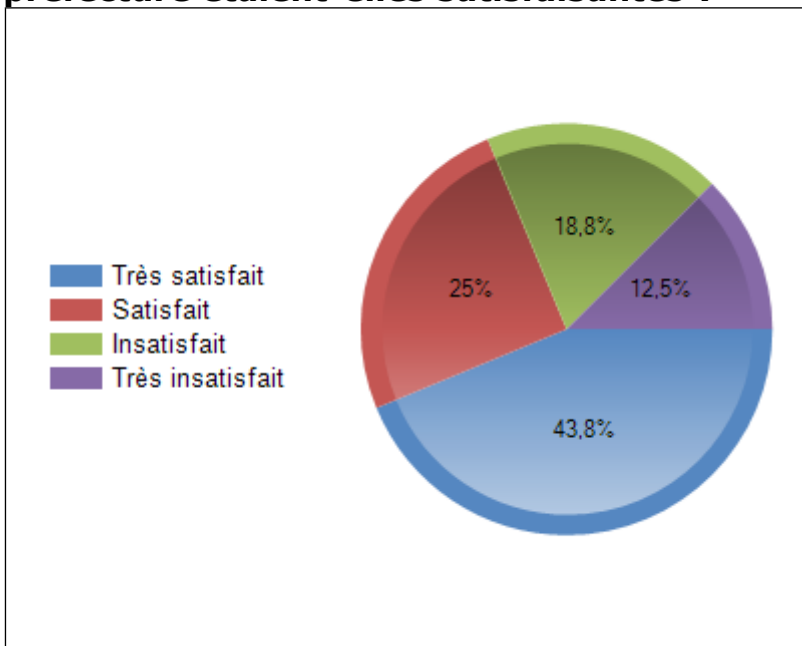
16. Le langage utilisé était-il clair (réponse en termes simples et compréhensibles) ?



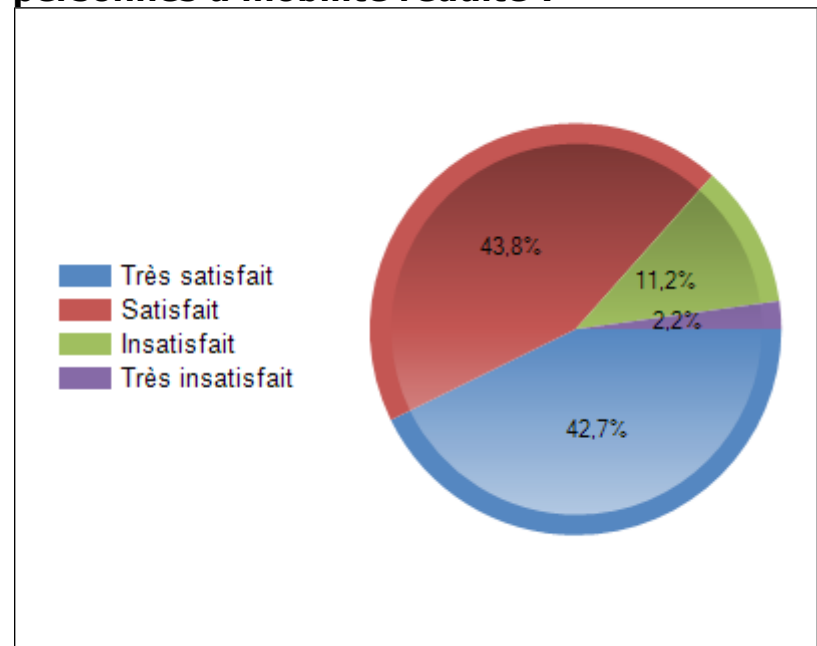
17. L'orientation vers le service souhaité était-elle correcte (si vous avez eu un interlocuteur) ?



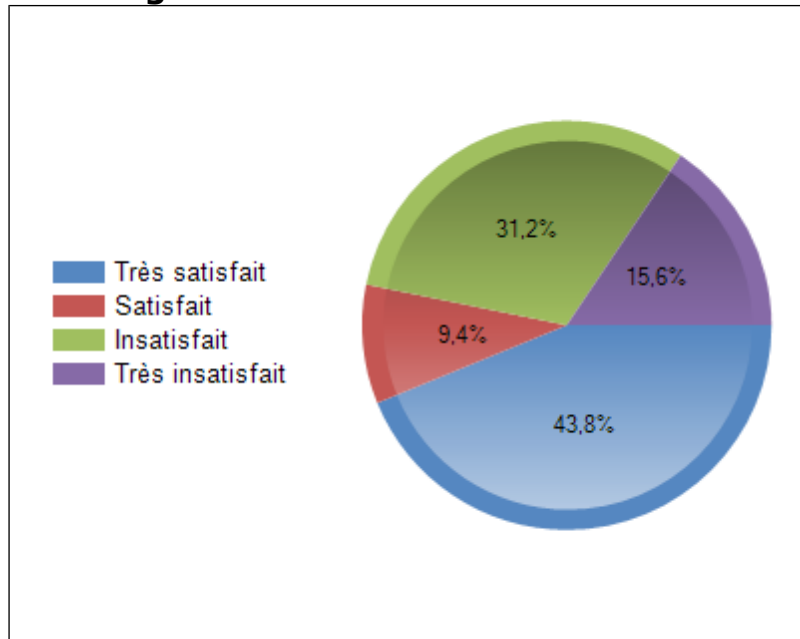
18. Les informations données par les agents de la préfecture étaient-elles satisfaisantes ?



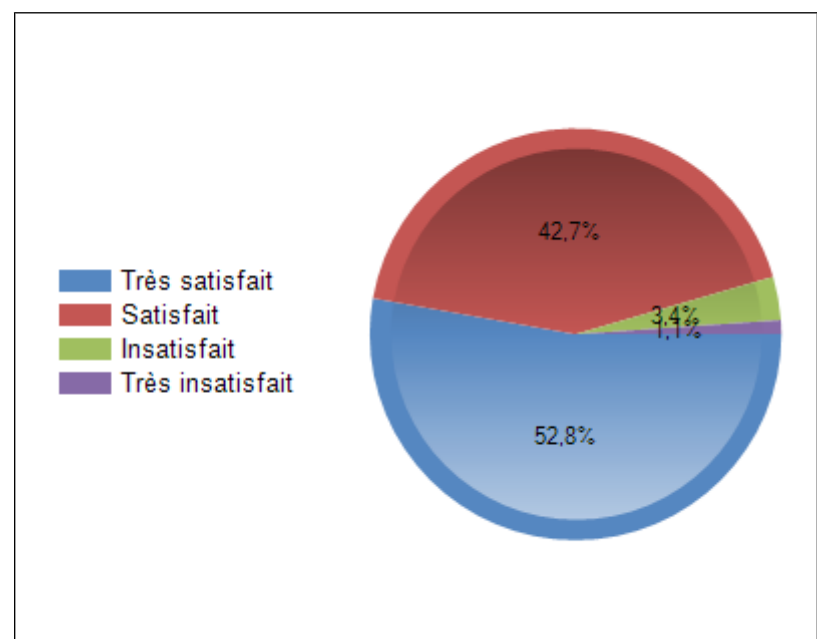
22. Que pensez-vous de l'accès aux locaux pour les personnes à mobilité réduite ?



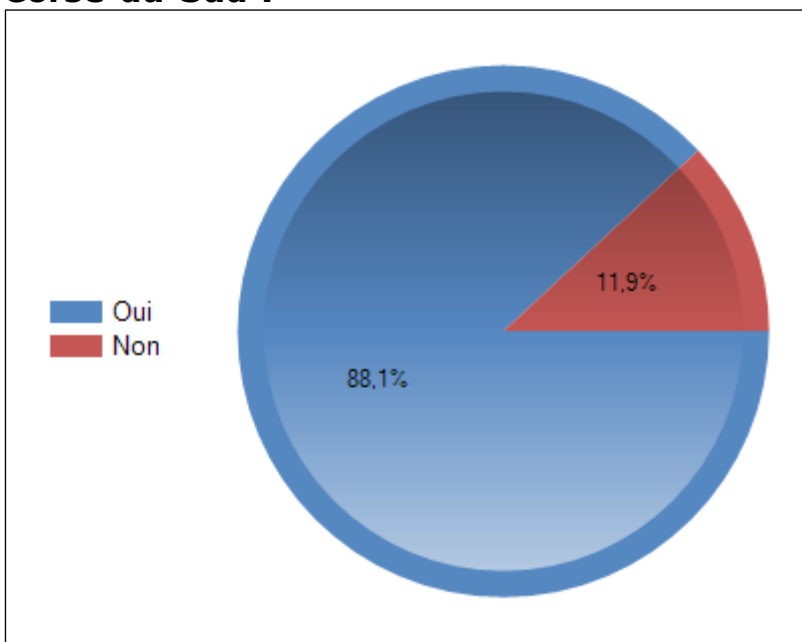
19. Comment jugez-vous l'accueil téléphonique dans sa globalité ?



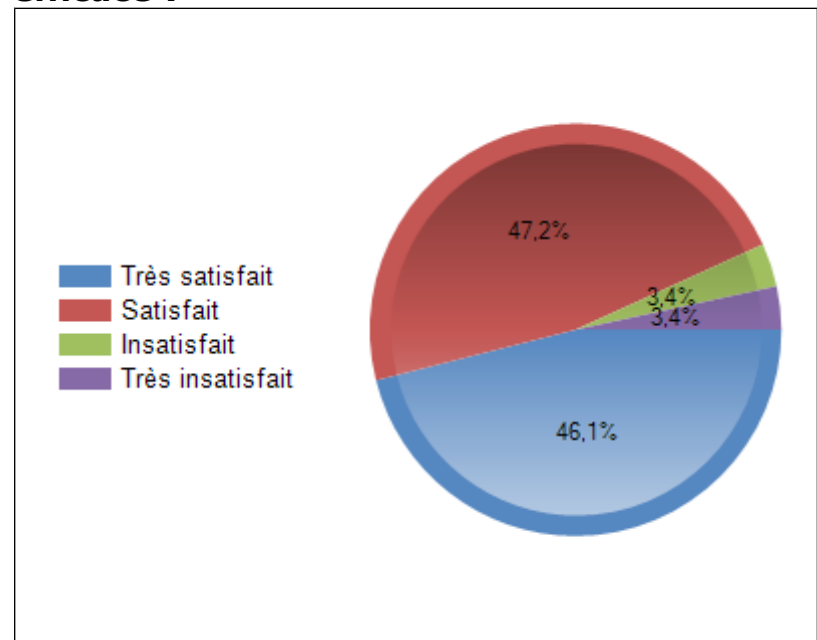
23. A votre arrivée, avez-vous été orienté(e) vers le bon service ?



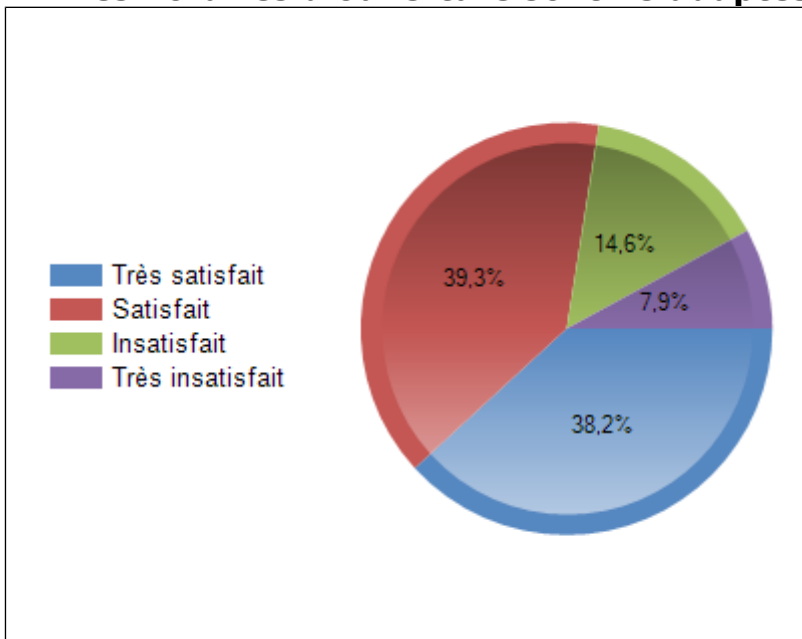
20. Vous êtes-vous déplacé à la préfecture de la Corse-du-Sud ?



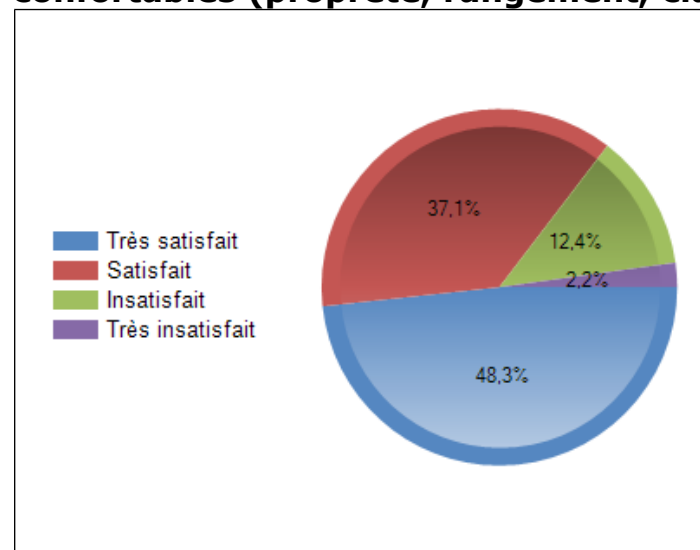
24. La signalétique des locaux est-elle claire et efficace ?



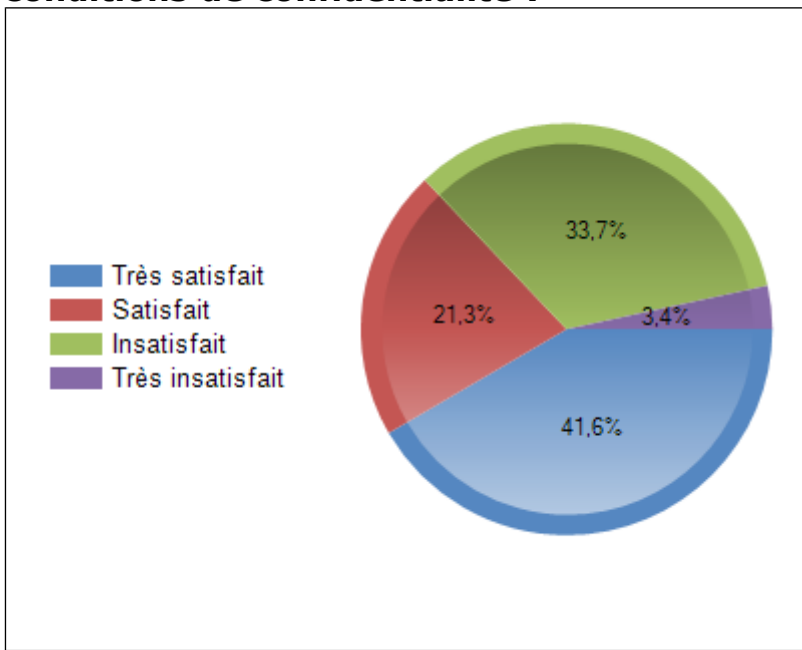
21. Les horaires d'ouverture sont-ils adaptés ?



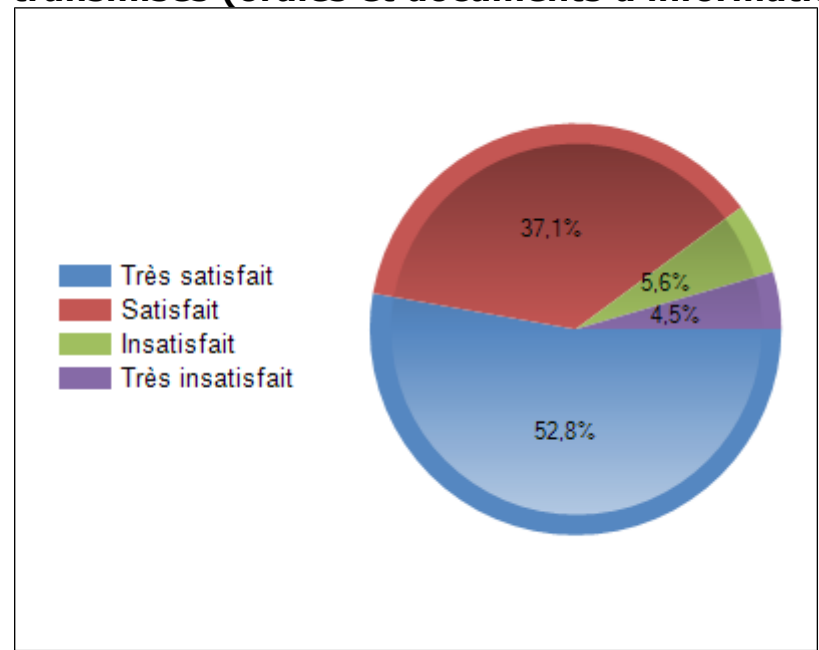
25. Les espaces d'accueil et d'attente sont-ils confortables (propreté, rangement, clarté...)?



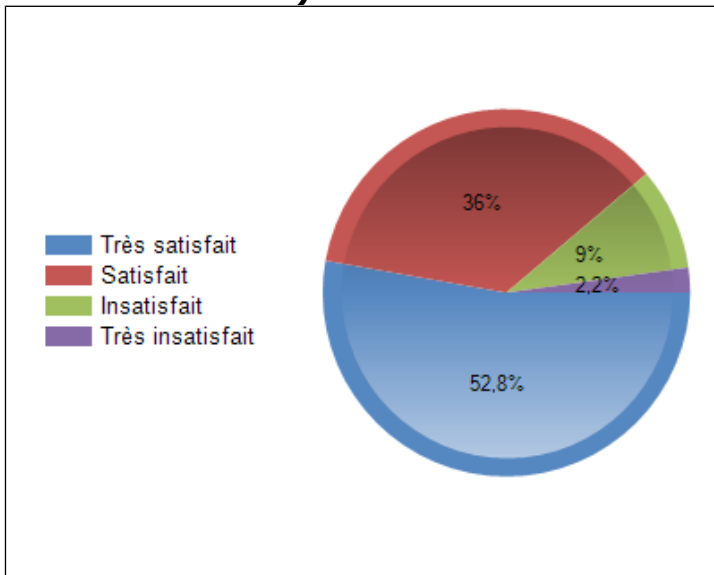
26. Avez-vous été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité ?



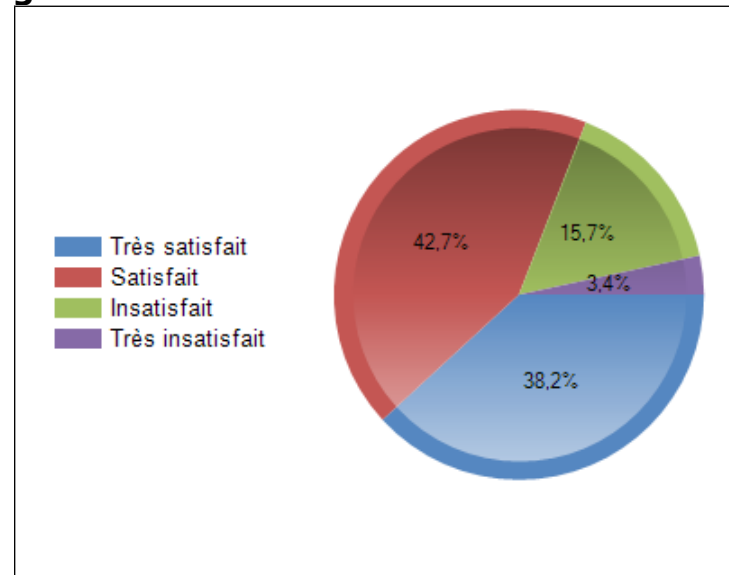
30. Que pensez-vous de la qualité des informations transmises (orales et documents d'informations) ?



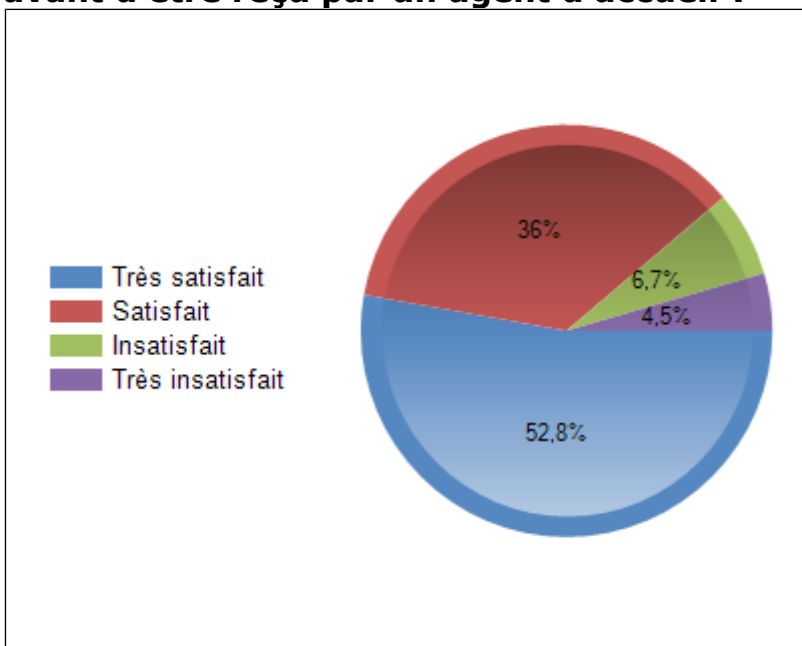
27. Les équipements à votre disposition (photocopieurs, point d'accueil numérique, fontaine à eau...) sont-ils satisfaisants ?



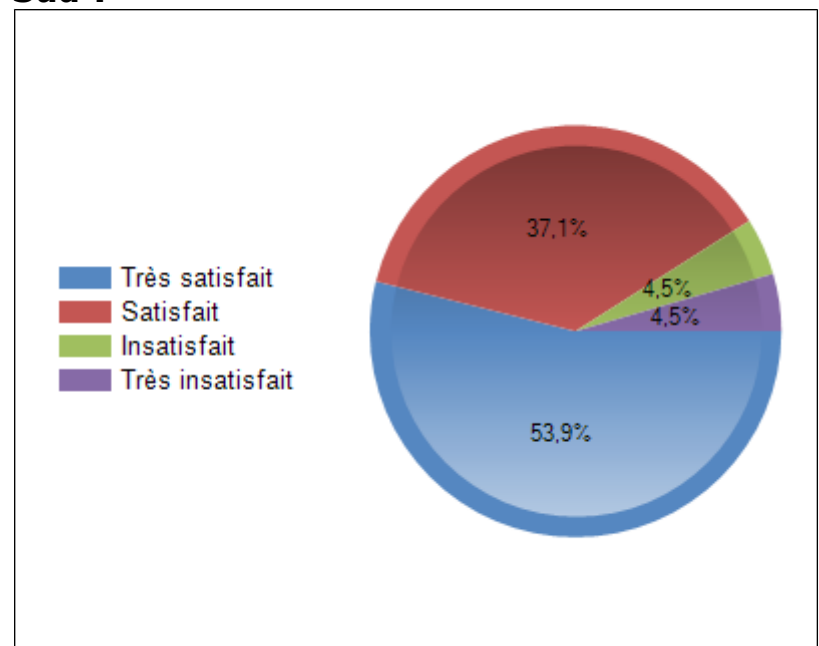
31. Comment estimez-vous les informations présentes dans les tableaux d'affichage au guichet ?



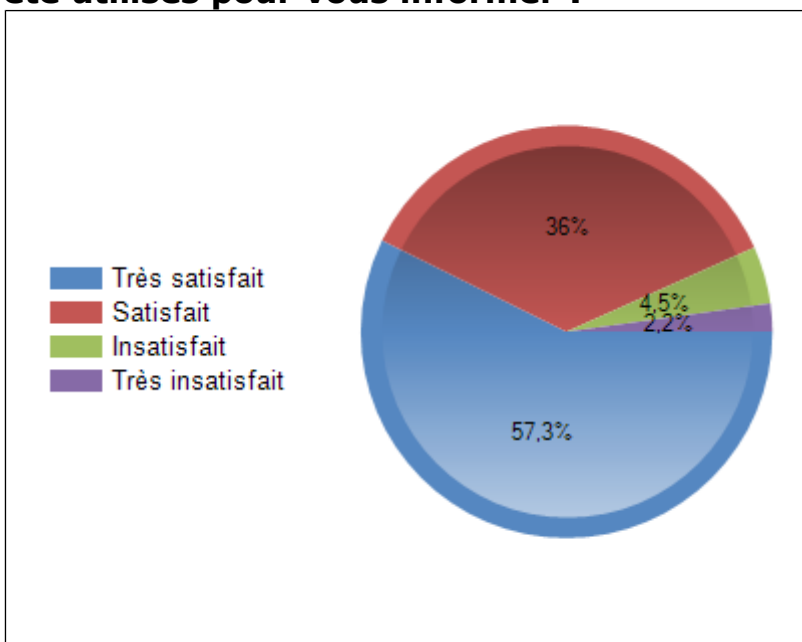
28. Comment évaluez-vous le temps d'attente avant d'être reçu par un agent d'accueil ?



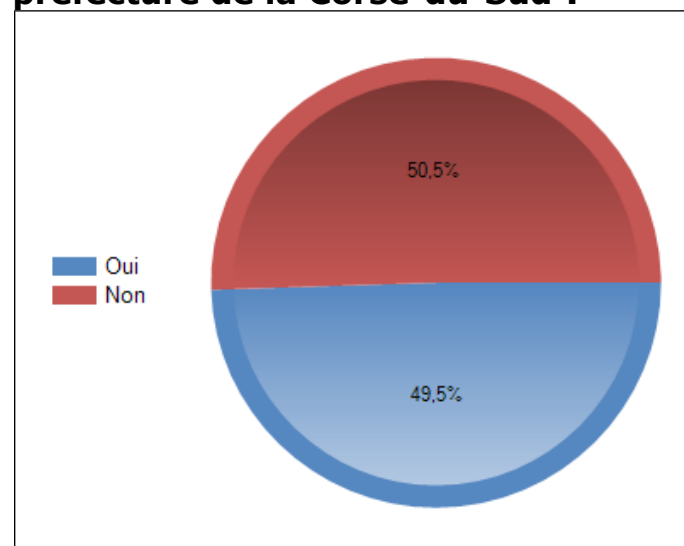
32. Globalement, comment jugez-vous la qualité de l'accueil physique à la préfecture de la Corse-du-Sud ?



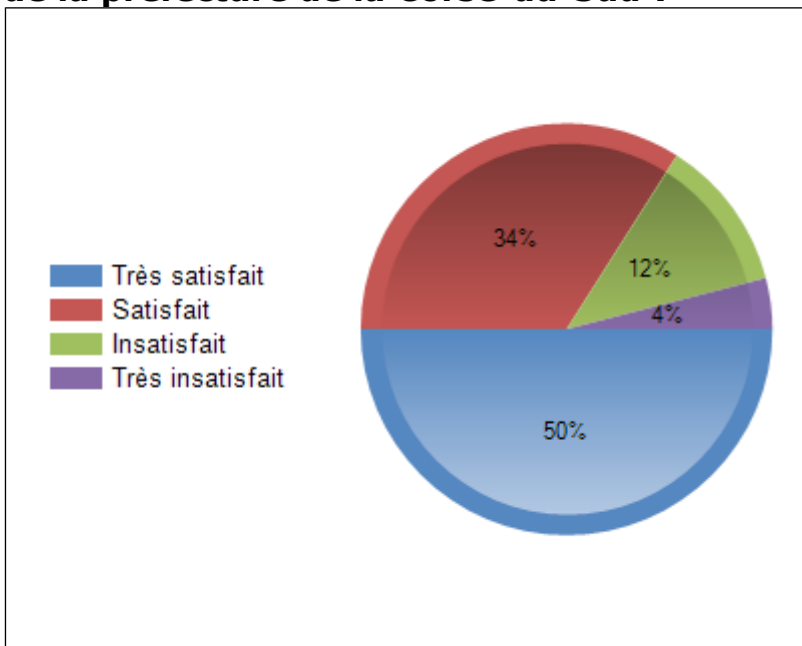
29. Des termes simples et compréhensibles ont-ils été utilisés pour vous informer ?



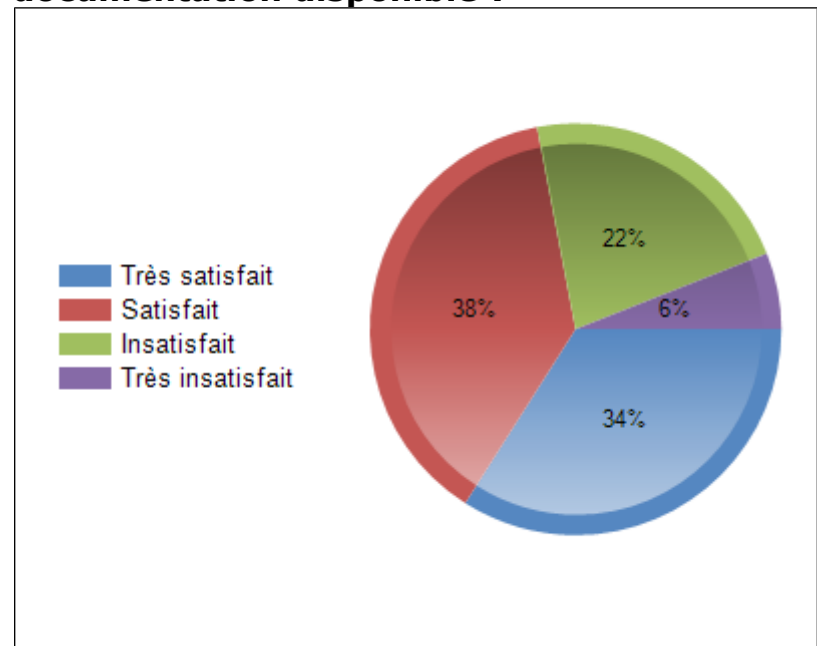
33. Avez-vous consulté le site internet de la préfecture de la Corse-du-Sud ?



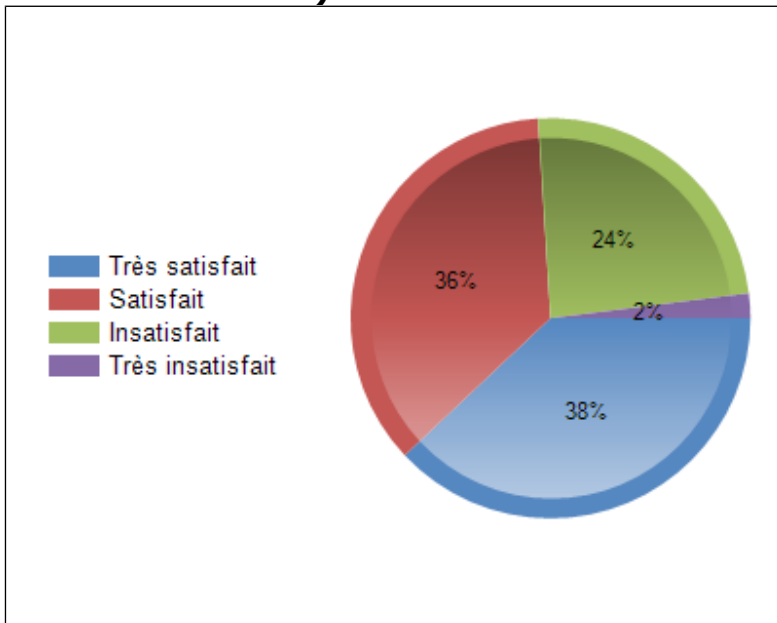
34. Avez-vous trouvé facilement l'adresse internet de la préfecture de la Corse-du-Sud ?



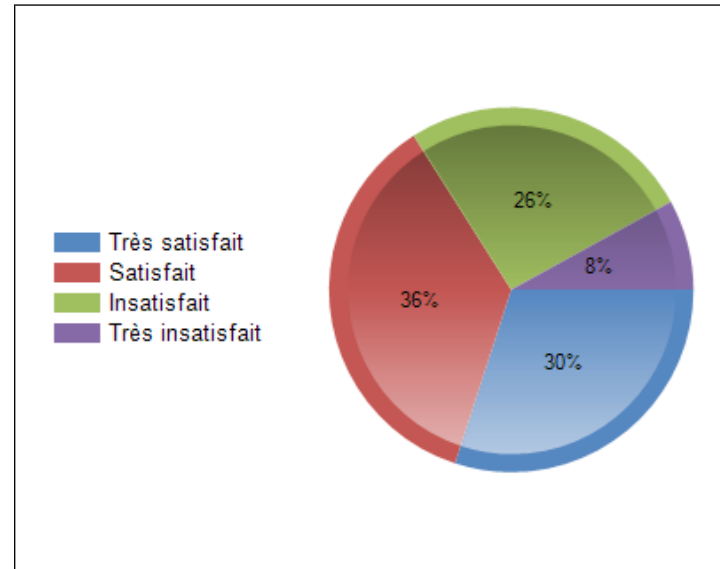
38. Comment jugez-vous la qualité de la documentation disponible ?



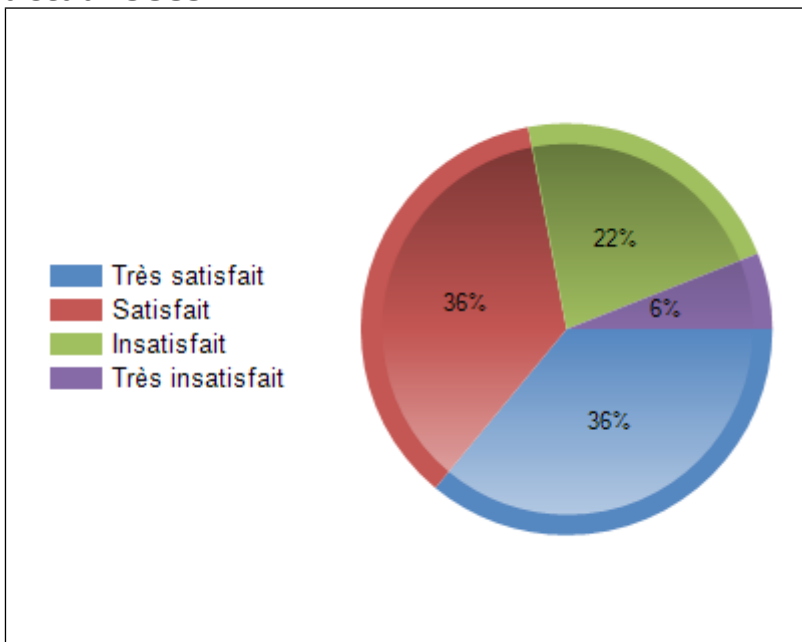
35. Avez-vous trouvé l'information recherchée (les horaires, les démarches administratives, les prises de rendez-vous...) ?



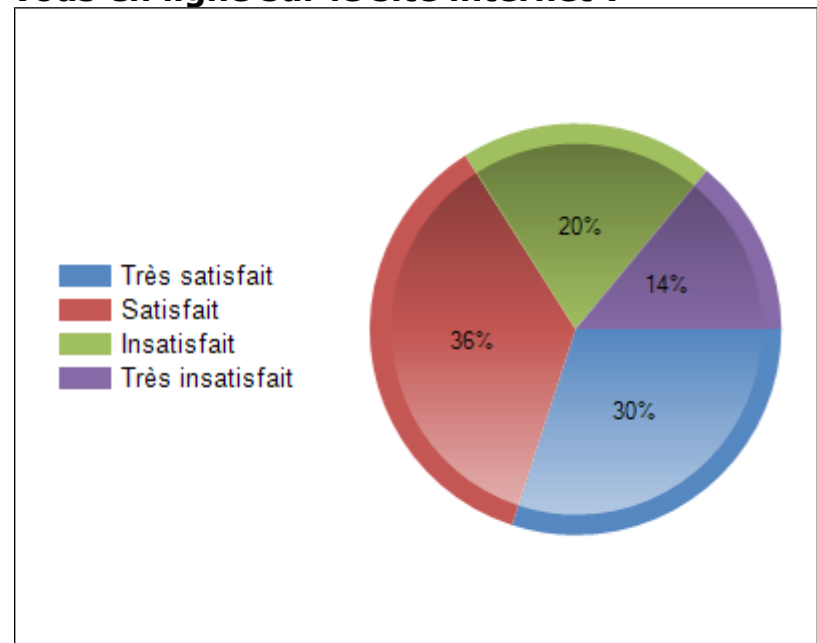
39. Que pensez-vous des démarches administratives recherchées sur le site internet ?



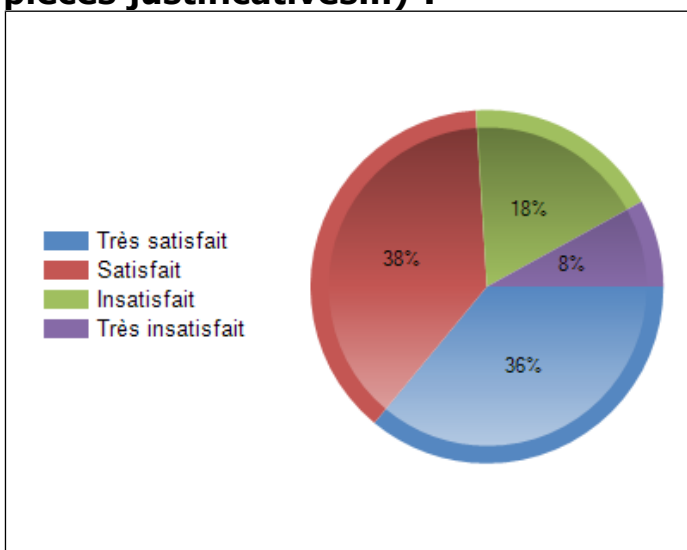
36. Les informations recherchées étaient-elles actualisées ?



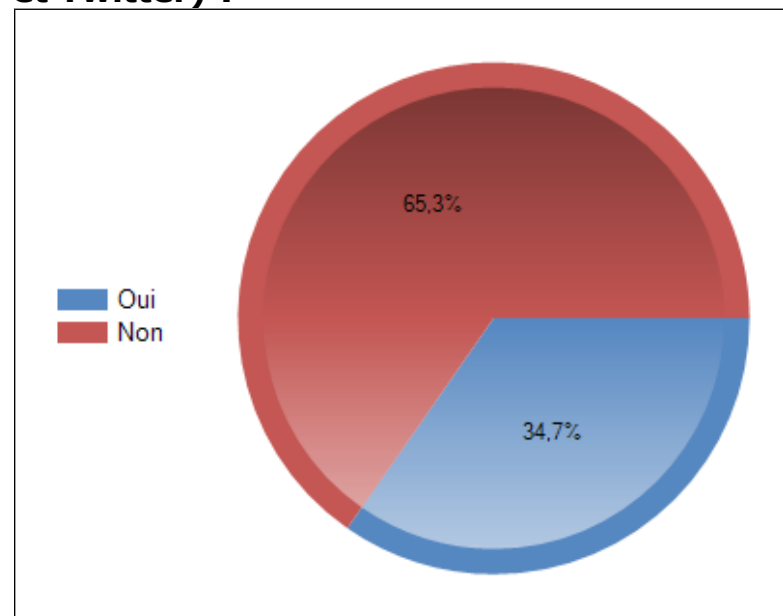
40. Que pensez-vous des procédures de rendez-vous en ligne sur le site internet ?



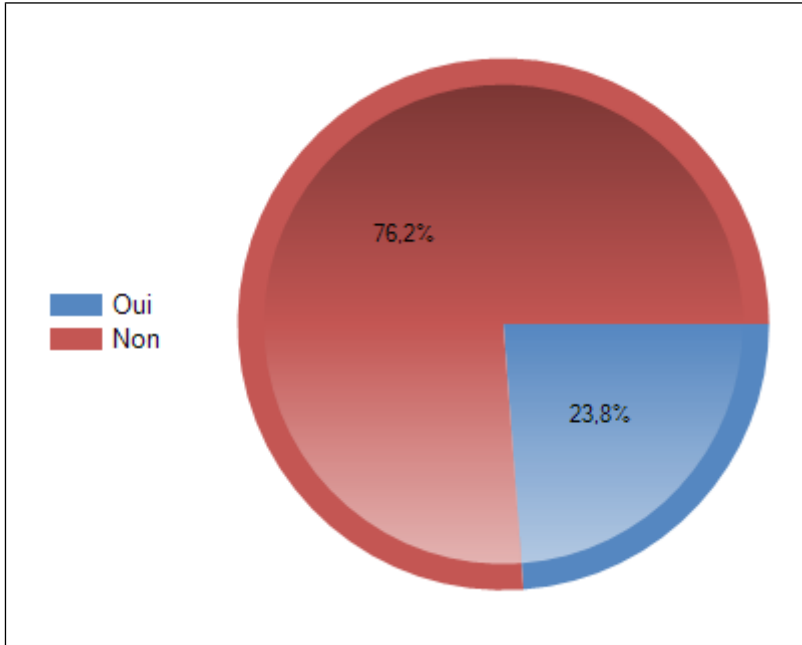
37. Si nécessaire avez-vous pu télécharger des documents en ligne (imprimés CERFA, liste de pièces justificatives...) ?



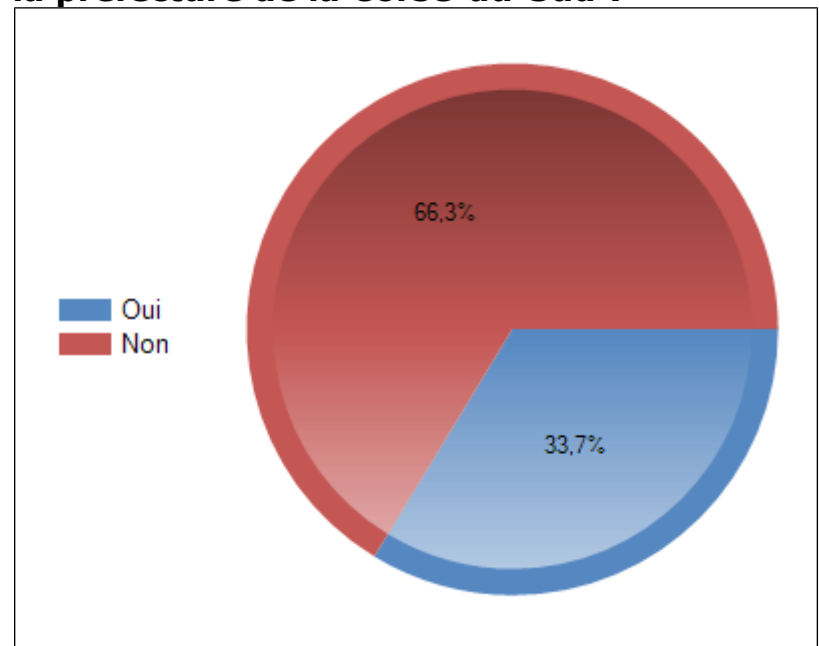
41. Savez-vous que la préfecture de la Corse-du-Sud communique sur 2 réseaux sociaux (Facebook et Twitter) ?



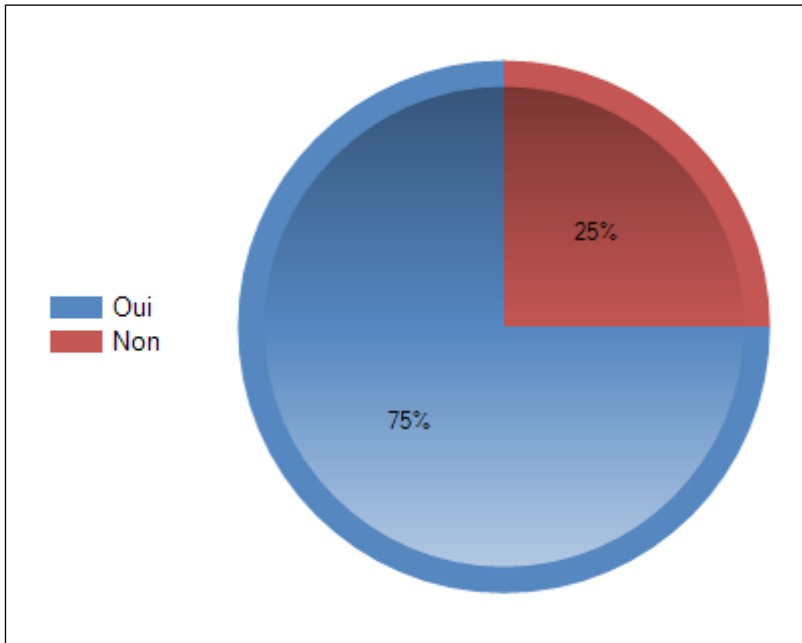
42. Les utilisez-vous ?



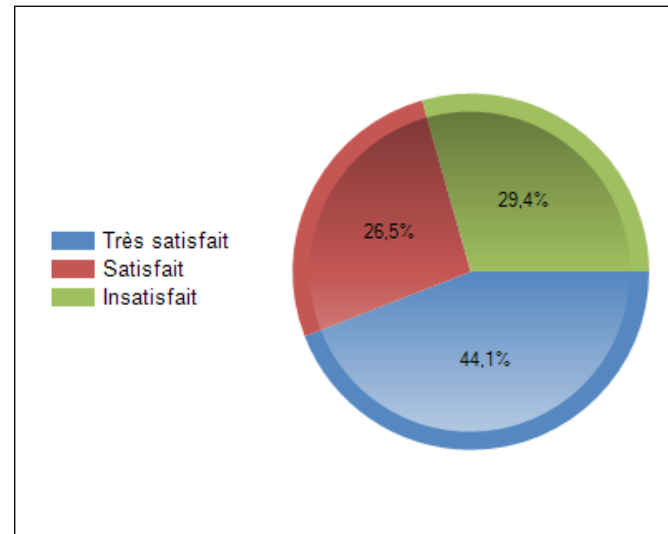
46. Avez-vous envoyé un courrier ou un courriel à la préfecture de la Corse-du-Sud ?



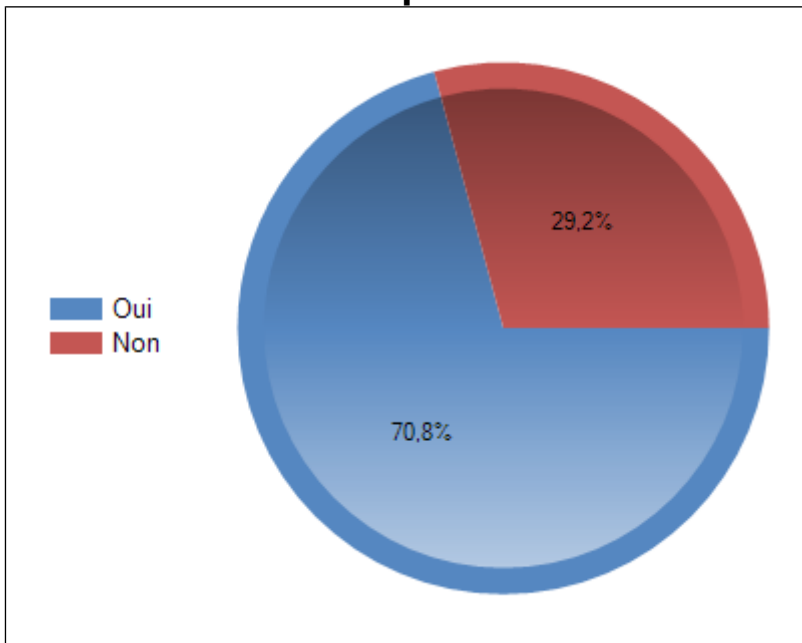
43. Trouvez-vous les informations adaptées à vos attentes ?



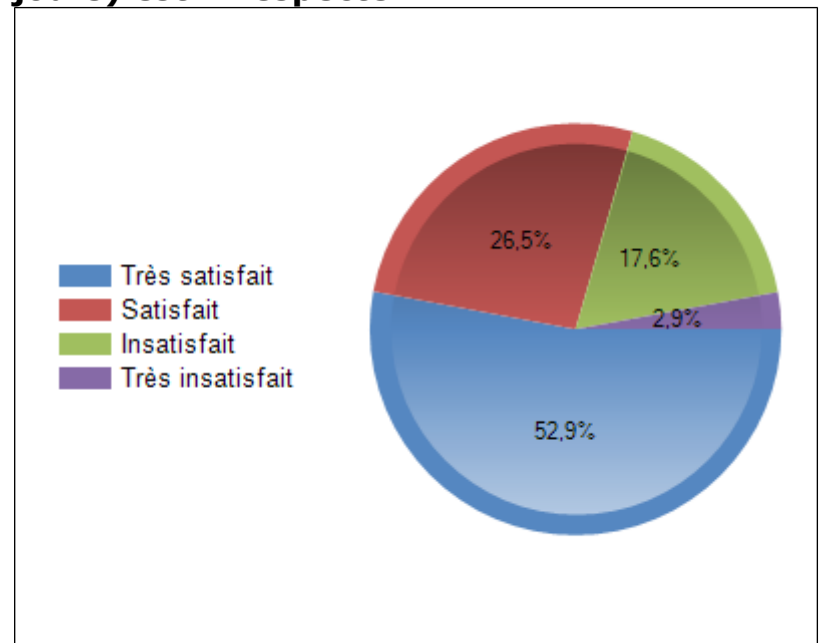
47. Comment estimez-vous la facilité à trouver l'adresse mail et les coordonnées du service recherché?



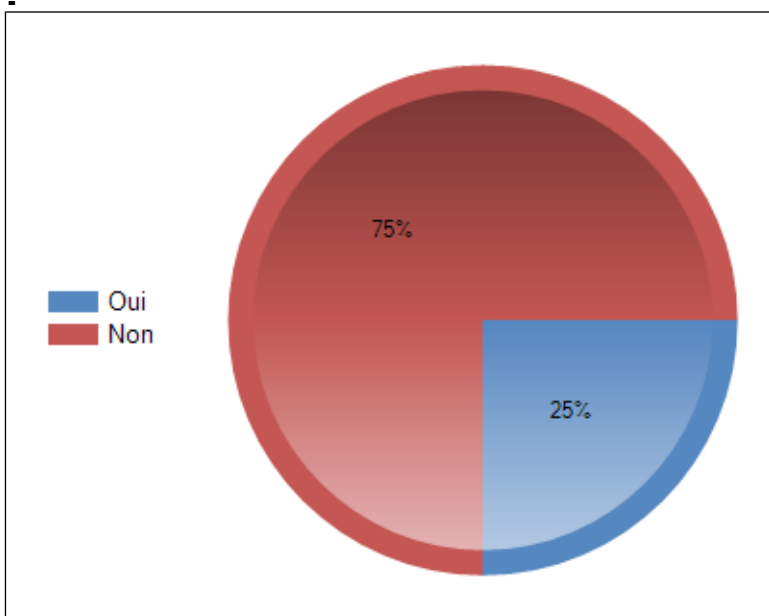
44. En cas d'évènement majeur, consultez-vous les réseaux sociaux de la préfecture ?



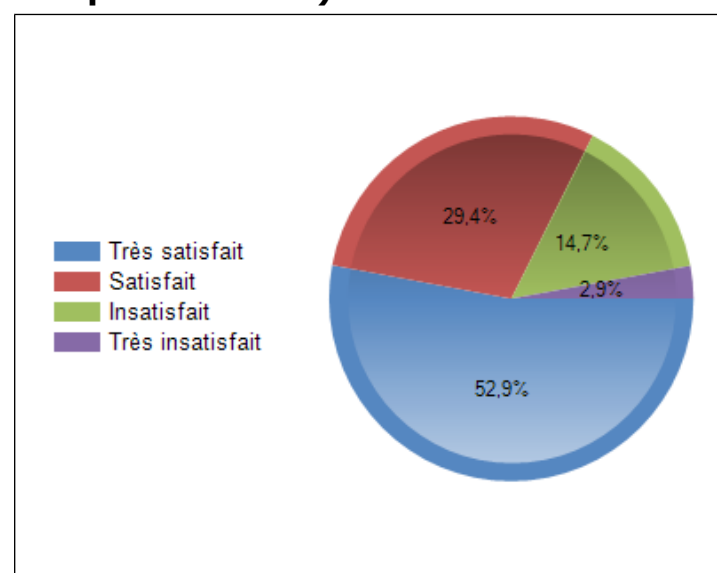
48. Le délai de réponse à votre demande (délai de 5 jours) est-il respecté ?



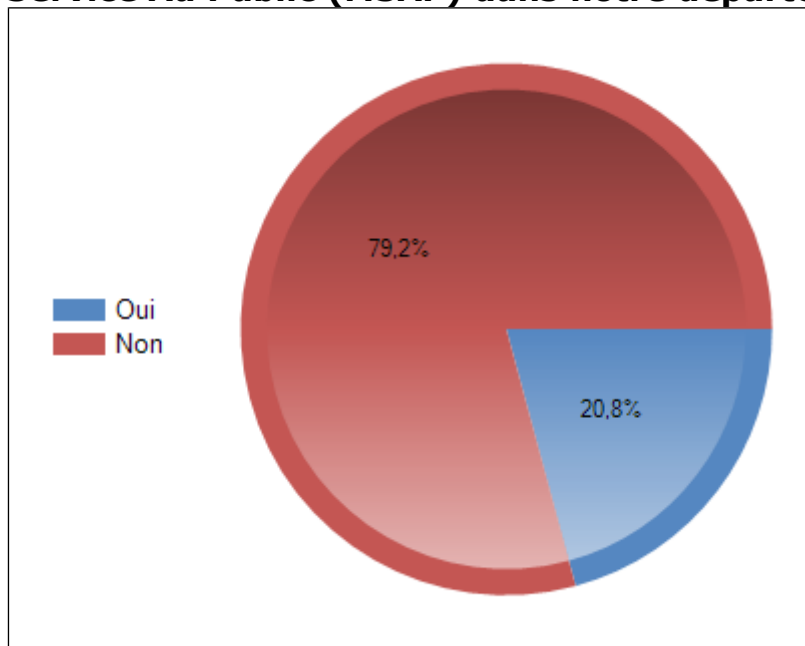
45. Savez-vous qu'il existe une charte de modération des réseaux sociaux sur le site internet ?



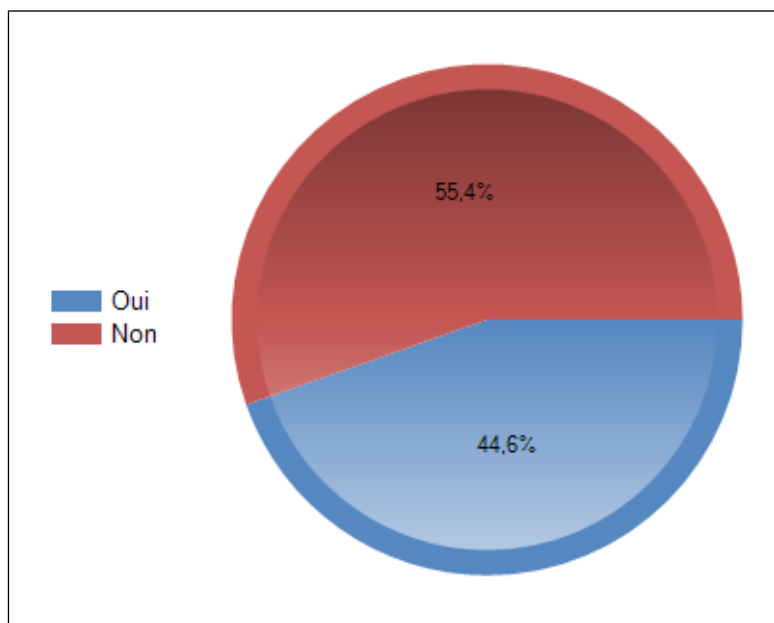
49. La réponse de nos services était-elle suffisamment claire (termes simples et compréhensibles) ?



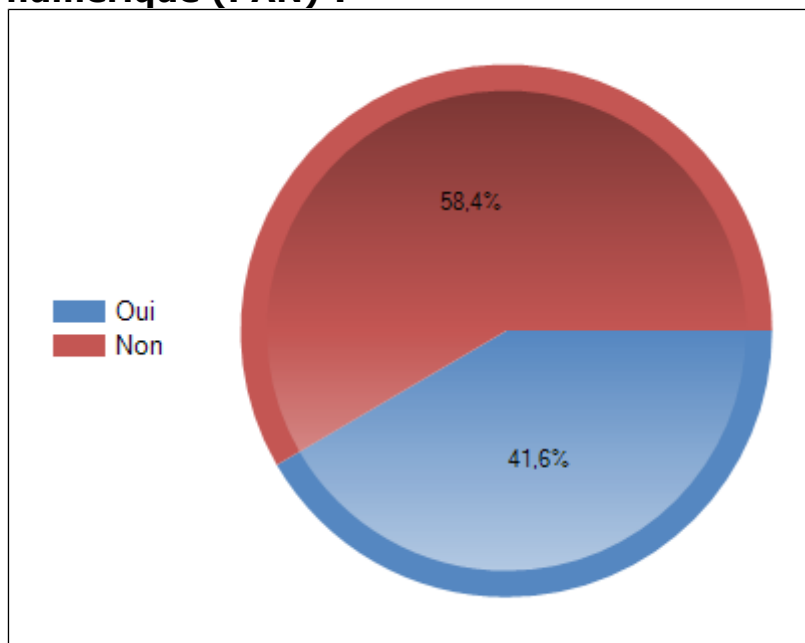
50. Connaissez-vous l'existence des Maisons de Service Au Public (MSAP) dans notre département?



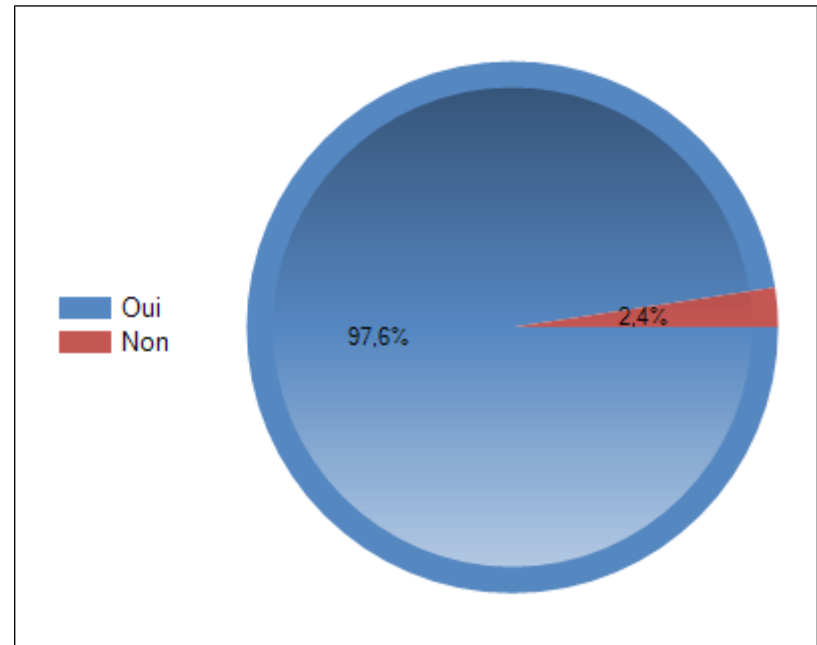
51. Connaissez-vous l'existence des points d'accueil numérique (PAN) à la préfecture de la Corse-du-Sud ?



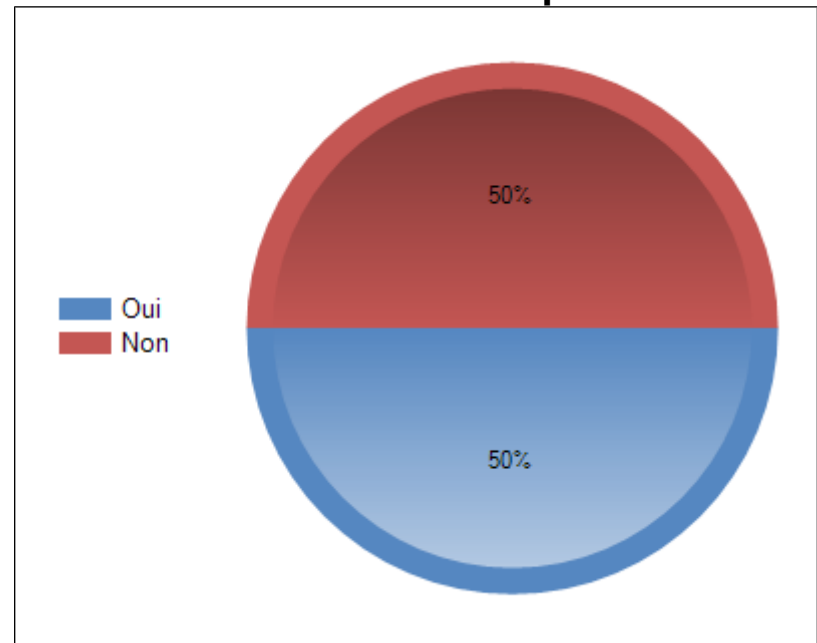
52. Avez-vous déjà sollicité un point d'accès numérique (PAN) ?



53. Ce service vous a-t-il été utile ?



54. Avant de vous déplacer, avez-vous tenté d'effectuer vos démarches depuis votre domicile ?



55. La communication sur les points d'accès numérique à la préfecture de la Corse-du-Sud est-elle satisfaisante ?

