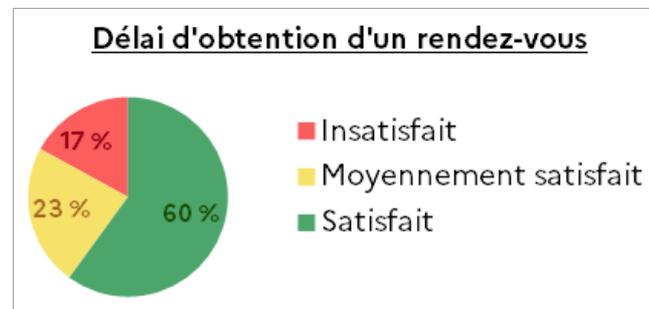
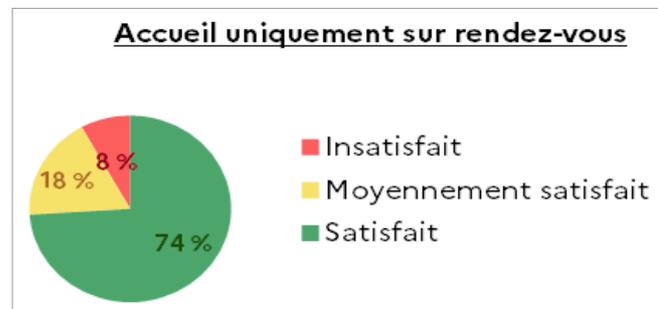
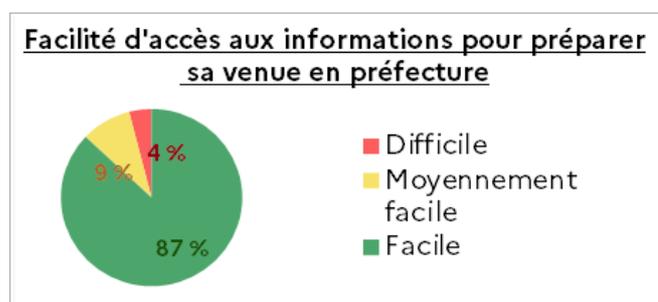
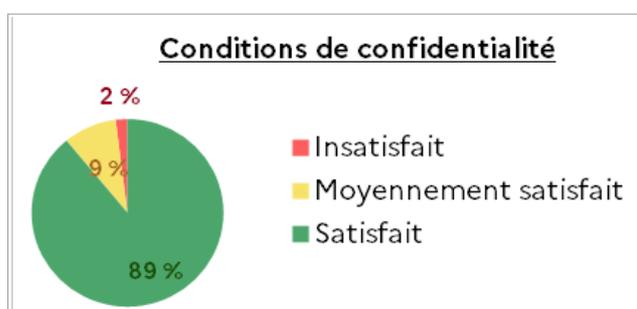
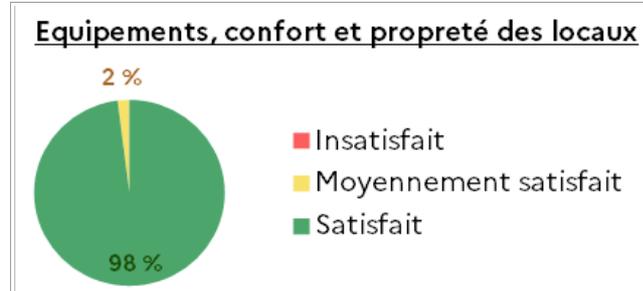
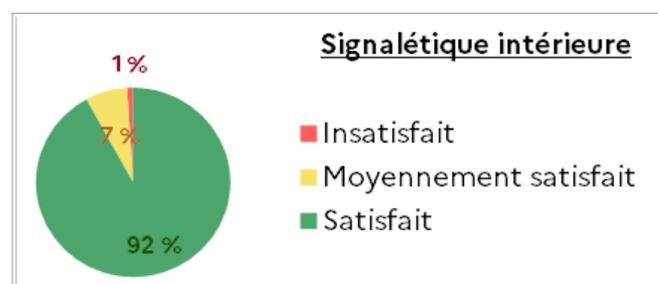


Venir en préfecture du Finistère



Confort des locaux et adaptation des équipements



Qualité de l'accueil en préfecture

Courtoisie des agents d'accueil



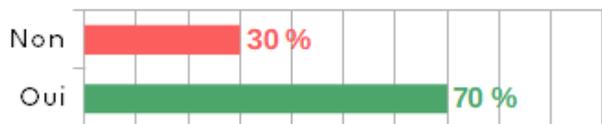
Prise en charge par le service métier lors du rendez-vous (clarté des informations et pertinence des réponses)



Perception des autres modes de contact avec la préfecture

◆ Site Internet www.finistere.gouv.fr

Consultation du site Internet de la préfecture avant de venir

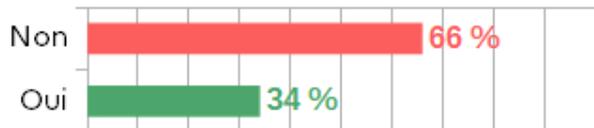


Informations dispensées par le site Internet

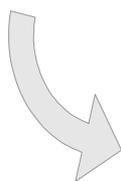


◆ Standard [02 90 77 20 00](tel:0290772000)

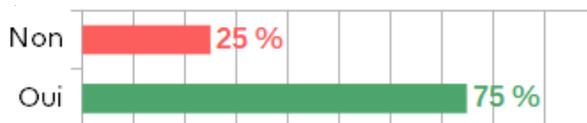
Contact par téléphone de la préfecture avant de venir



Satisfaction concernant les informations du serveur vocal interactif



Mise en relation avec un agent du standard



Rapidité de prise en charge de l'appel

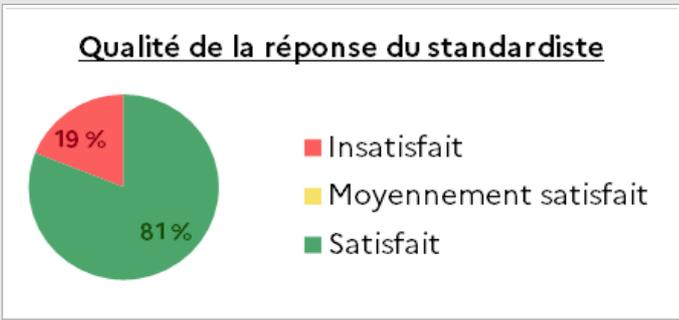


Qualité de la réponse du standardiste

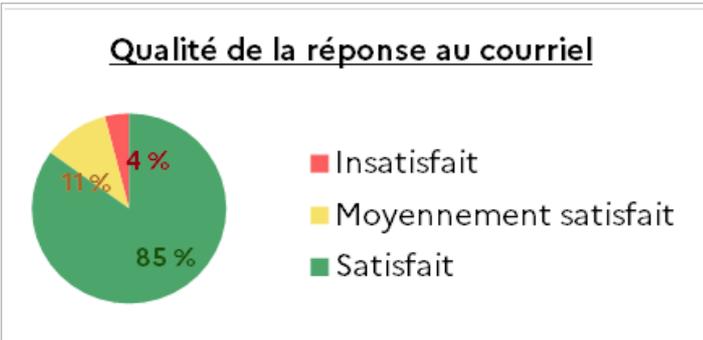
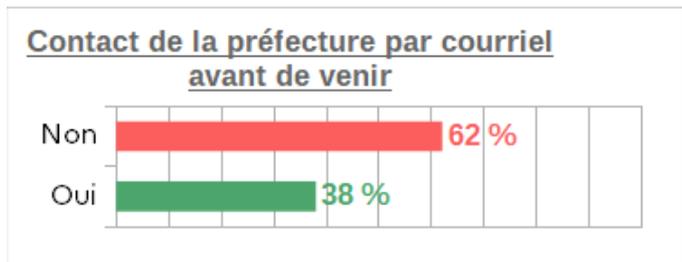
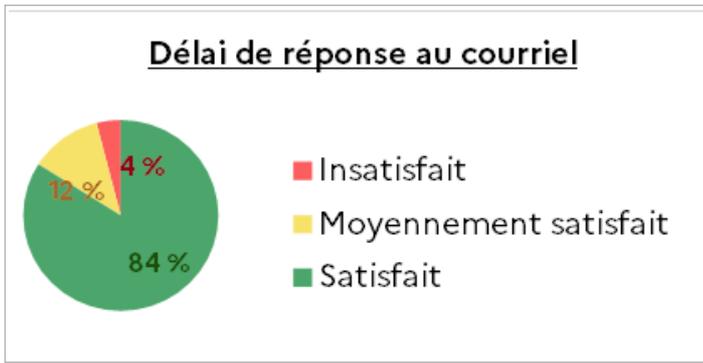


Les 16 usagers interrogés, venus en préfecture pour un titre de séjour et ayant contacté le standard avant de venir, sont globalement moins satisfaits de la réponse apportée.

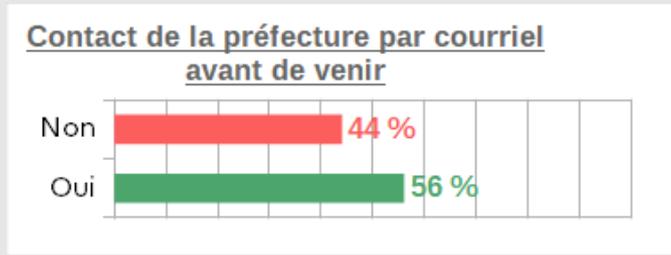
En effet, aucune information personnelle concernant un dossier ne peut être communiquée par téléphone. Les dates d'ouverture de créneaux de rendez-vous ne le sont pas non plus.



◆ **Formulaire de contact ou courriel prefecture@finistere.gouv.fr**



Les 71 usagers interrogés, venus en préfecture pour un titre de séjour, sont globalement plus nombreux à avoir contacté la préfecture par courriel avant leur venue. Leur satisfaction est moins importante.



La qualité perçue est plus négative quand la réponse attendue n'est pas obtenue (suivi d'un dossier et délai d'instruction) et nécessite un transfert vers le service métier (lequel contribue à allonger le délai de réponse).

