

270 USAGERS
Pour mieux vous connaître

	Un particulier	Un professionnel	Une collectivité	Le représentant d'une association	Autre	Total
1. Vous êtes :						
Nbre usagers	258	7	0	3	2	270
Pourcentage	95,56%	2,59%	0,00%	1,11%	0,74%	100,00%
	En voiture	A vélo	A pied	A moto	En transport en commun	Total
2. Vous êtes venu(e) :	61	1	39	6	159	266
Nbre usagers	22,93%	0,38%	14,66%	2,26%	59,77%	100,00%
Pourcentage						
Avez-vous trouvé facilement la préfecture ?	Non	Total				
Nbre usagers	243	9	252			
Pourcentage	96,43%	3,57%	100,00%			
Pensez-vous que la préfecture soit simple d'accès ?	Non	Total				
Nbre usagers	209	36	245			
Pourcentage	85,31%	14,69%	100,00%			
	Certificat d'immatriculation	Titre de séjour	Permis de conduire	Carte d'identité/ passeports	(collectivités locales, entreprises,	Informations générales
3. Pour quelle raison êtes-vous venu(e) à la préfecture des Bouches-du-Rhône ?	2	224	0	0	17	24
Nbre usagers	0,75%	83,90%	0,00%	0,00%	6,37%	8,99%
Pourcentage						100,00%

77,48% d'usagers satisfaits

Votre satisfaction sur l'accueil téléphonique

	Oui	Non	Total		
4. Connaissez-vous l'existence du "3939" ?	49	217	266		
Nbre usagers	18,42%	81,58%	100,00%		
Pourcentage					
5. Avant de venir, avez-vous cherché à obtenir des informations par téléphone ?	Oui	Non	Total		
Nbre usagers	104	165	269		
Pourcentage	38,66%	61,34%	100,00%		
6. Vous avez facilement trouvé nos coordonnées téléphoniques ?	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
Nbre usagers	36	43	14	11	104
Pourcentage	34,62%	41,35%	13,46%	10,58%	100,00%
7. Vous avez pu nous joindre facilement par téléphone ?	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
Nbre usagers	26	40	18	17	101
Pourcentage	25,74%	39,60%	17,82%	16,83%	100,00%
8. La personne que vous avez eue au téléphone s'est présentée et s'est adressée à vous avec courtoisie ?	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
Nbre usagers	32	46	7	14	99
Pourcentage	32,32%	46,46%	7,07%	14,14%	100,00%
9. Elle a écouté et bien compris votre demande ?	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
Nbre usagers	41	39	6	11	97
Pourcentage	41,41%	39,39%	6,06%	11,11%	97,98%
10. Vous avez été bien informé(e) ou bien orienté(e) ?	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
Nbre usagers	35	45	6	11	97
Pourcentage	36,08%	46,39%	6,19%	11,34%	100,00%
11. Que pensez-vous des numéros de téléphone directs (titres) créés spécifiquement pour vos demandes ?	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
Nbre usagers	37	41	7	12	97
Pourcentage	38,14%	42,27%	7,22%	12,37%	100,00%
12. Globalement, diriez-vous que l'accueil et l'information par téléphone est :	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
Nbre usagers	26	52	12	6	96
Pourcentage	27,08%	54,17%	12,50%	6,25%	100,00%

92,62% d'usagers satisfaits

Votre satisfaction sur le site internet

	Oui	Non	Je n'ai pas internet	Total	
13. Avant de venir, avez-vous cherché des informations sur internet ?	108	129	30	267	
Nbre usagers	40,45%	48,31%	11,24%	100,00%	
Pourcentage					
14. Vous avez facilement trouvé l'adresse de notre site internet ?	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
Nbre usagers	60	44	4	1	109
Pourcentage	55,05%	40,37%	3,67%	0,92%	100,00%
15. Sur le site Internet, l'information est facile d'accès ?	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
Nbre usagers	48	51	9	2	110
Pourcentage	43,64%	46,36%	8,18%	1,82%	100,00%
16. Vous avez trouvé l'information que vous recherchiez sur les titres, les horaires, l'accueil ?	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
Nbre usagers	54	44	7	1	106
Pourcentage	50,94%	41,51%	6,60%	0,94%	100,00%
17. Vous savez que vous pouvez écrire à nos services depuis le site internet à l'adresse : prefecture@bouches-du-rhone.gouv.fr ?	Oui	Non	Total		
Nbre usagers	53	41	94		
Pourcentage	56,38%	43,62%	100,00%		

86,24% d'usagers satisfaits

Votre satisfaction sur la qualité de l'accueil à la préfecture

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
19. Vous avez trouvé facilement les informations sur l'accueil en préfecture (adresse, horaires, affluence) ?	102	102	15	5	224
Nbre usagers	45,54%	45,54%	6,70%	2,23%	100,00%
Pourcentage					
20. Les horaires d'ouverture vous semblent adaptés ?	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
Nbre usagers	65	79	38	23	205
Pourcentage	31,71%	38,54%	18,54%	11,22%	100,00%
21. L'accès à nos locaux est adapté aux personnes à mobilité réduite ?	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
Nbre usagers	44	89	40	19	192
Pourcentage	22,92%	46,35%	20,83%	9,90%	100,00%
22. Vous avez facilement repéré les équipements mis à votre disposition (borne de non gage - cabine photo - distributeur de boissons etc...)?	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
Nbre usagers	73	105	20	9	207
Pourcentage	35,27%	50,72%	9,66%	4,35%	100,00%
23. En entrant vous vous êtes facilement repéré(e) (accueil - service recherché) ?	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
Nbre usagers	98	96	12	7	213
Pourcentage	46,01%	45,07%	5,63%	3,29%	100,00%
24. Les locaux sont propres et bien équipés ?	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
Nbre usagers	70	119	16	8	213
Pourcentage	32,86%	55,87%	7,51%	3,76%	100,00%

	25. Vous avez facilement repéré les emplacements dédiés à l'écriture	Nbre usagers 30,89%	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
			63	90	38	13	204
			30,89%	44,12%	18,63%	6,37%	100,00%
	26. La personne du guichet vous a reçu avec courtoisie	Nbre usagers 56,36%	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
			124	85	10	1	220
			56,36%	38,64%	4,55%	0,45%	100,00%
	27. Elle a écouté votre demande avec attention	Nbre usagers 55,09%	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
			119	88	8	1	215
			55,09%	40,74%	3,70%	0,46%	100,00%
	28. Elle vous a renseigné correctement et vous a aidé(e) à remplir les formulaires si vous le souhaitez	Nbre usagers 45,15%	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
			93	96	10	7	206
			45,15%	46,60%	4,85%	3,40%	100,00%
	29. Vous avez été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité	Nbre usagers 49,05%	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
			104	87	15	6	212
			49,05%	41,04%	7,08%	2,83%	100,00%
	30. Elle vous a informé dans des termes simples et compréhensibles	Nbre usagers 49,29%	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
			104	98	9	0	211
			49,29%	46,45%	4,27%	0,00%	100,00%
	31. Vous avez été bien orienté(e) vers le service correspondant à votre demande	Nbre usagers 51,17%	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
			109	97	6	1	213
			51,17%	45,54%	2,82%	0,47%	100,00%
	32. Le temps d'attente était raisonnable	Nbre usagers 25,58%	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
			55	99	39	22	215
			25,58%	46,05%	18,14%	10,23%	100,00%
	33. Vous avez repéré la possibilité de formuler une suggestion ou une réclamation	Nbre usagers 25,91%	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
			50	97	29	17	193
			25,91%	50,26%	15,03%	8,81%	100,00%
	34. Globalement, diriez-vous que l'accueil dans les locaux de la préfecture est :	Nbre usagers 29,91%	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
			64	132	18	0	214
			29,91%	61,68%	8,41%	0,00%	100,00%

91,02%
d'usagers
satisfaits

Votre satisfaction sur la qualité de l'accueil physique et téléphonique (courtoisie et attention)

Votre satisfaction sur les réponses aux courriers et/ou courriels

64,82%
d'usagers
satisfaits

68 USAGERS

35. Avez-vous envoyé et reçu un courrier ou un courriel de la part de nos services ?

[Courrier ou courriel sur \[boite.prefecture@bouclies-du-rhone.gouv.fr\]\(mailto:Courrier%20ou%20courriel%20sur%20boite.prefecture@bouclies-du-rhone.gouv.fr\)](mailto:Courrier%20ou%20courriel%20sur%20boite.prefecture@bouclies-du-rhone.gouv.fr)

Si oui :

	36. La réponse était lisible et claire (les termes utilisés n'étaient pas trop techniques ou juridiques)	Nbre usagers 74,29%	Oui	Non	Total
			52	18	70
			74,29%	25,71%	100,00%
	37. Le délai de réponse était inférieur à 15 jours (pour les courriels) 5 jours (pour les courriels)	Nbre usagers 55,88%	Oui	Non	Total
			38	30	68
			55,88%	44,12%	100,00%
	38. Sinon, vous avez reçu un accusé de réception vous annonçant le délai de réponse	Nbre usagers 34,29%	Oui	Non	Total
			12	23	35
			34,29%	65,71%	100,00%
	39. Avez-vous obtenu toute l'information nécessaire sans avoir besoin de recontacter la préfecture ?	Nbre usagers 77,50%	Oui	Non	Total
			62	18	80
			77,50%	22,50%	100,00%