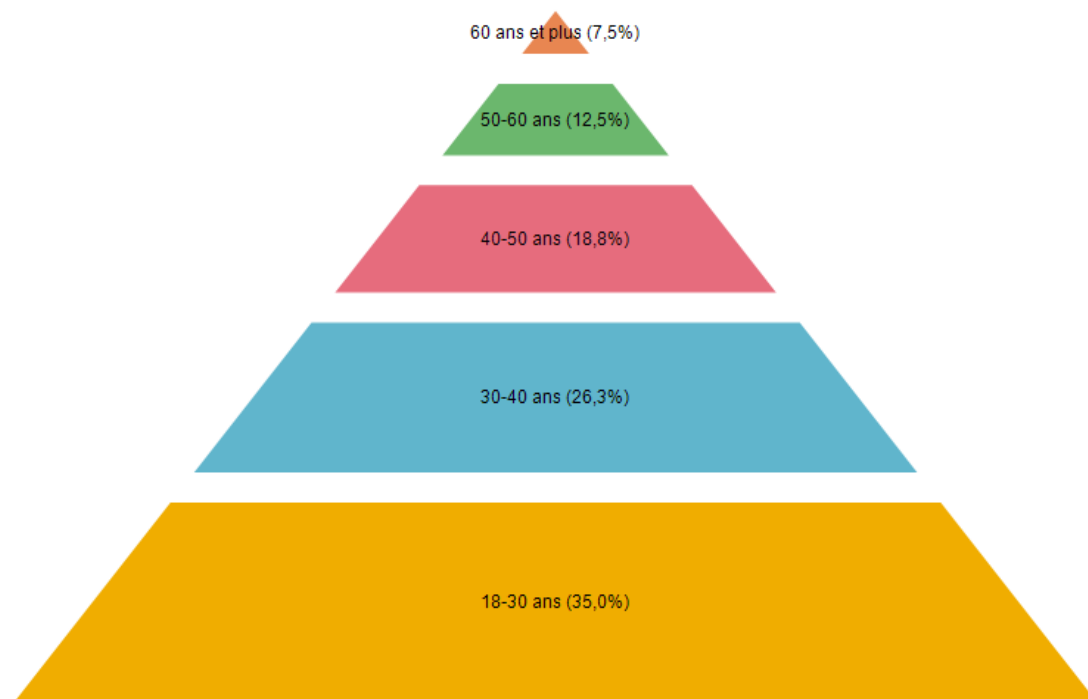
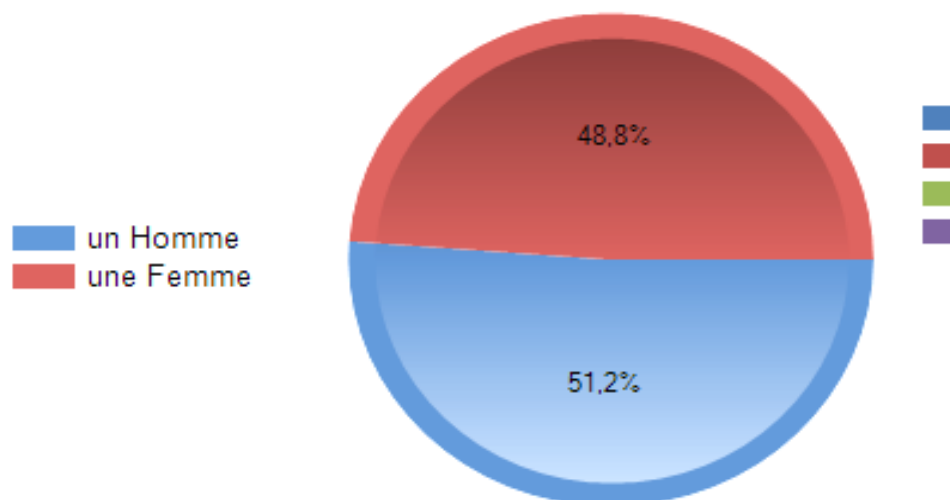


Résultats de l'enquête de satisfaction auprès des usagers de la Sous-Préfecture d'Istres en 2019

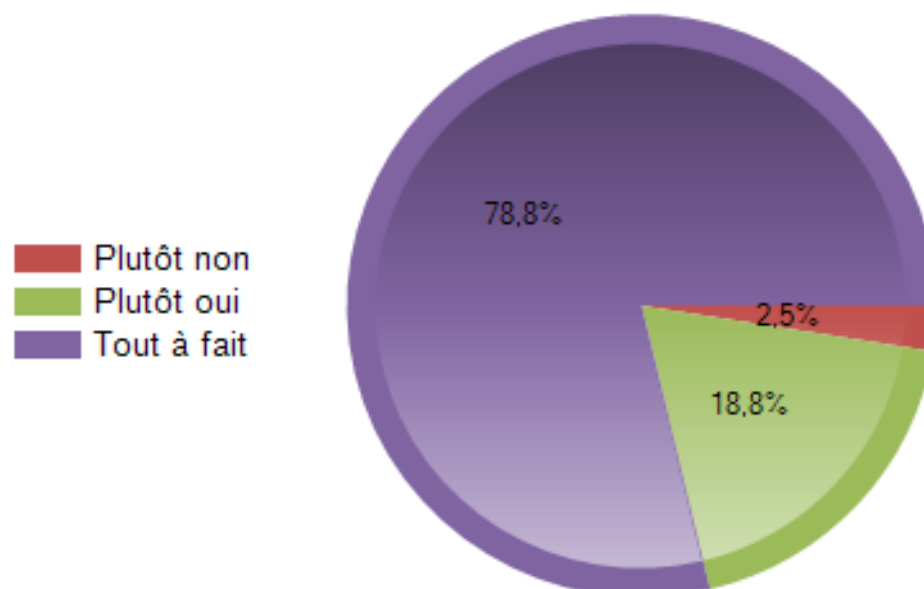
La Sous-Préfecture d'Istres s'est engagée depuis plusieurs années dans l'amélioration de la qualité d'accueil et du service rendu aux usagers. Pour cela, elle mène des enquêtes annuelles auprès de ses usagers. Vous trouverez ci-dessous les résultats 2019, issus d'une enquête effectuée auprès d'une centaine de personnes en juin 2019.

48,8% des personnes interrogées sont des **femmes** et **51,2%** sont des **hommes**.
Toutes les tranches d'âge sont représentées.

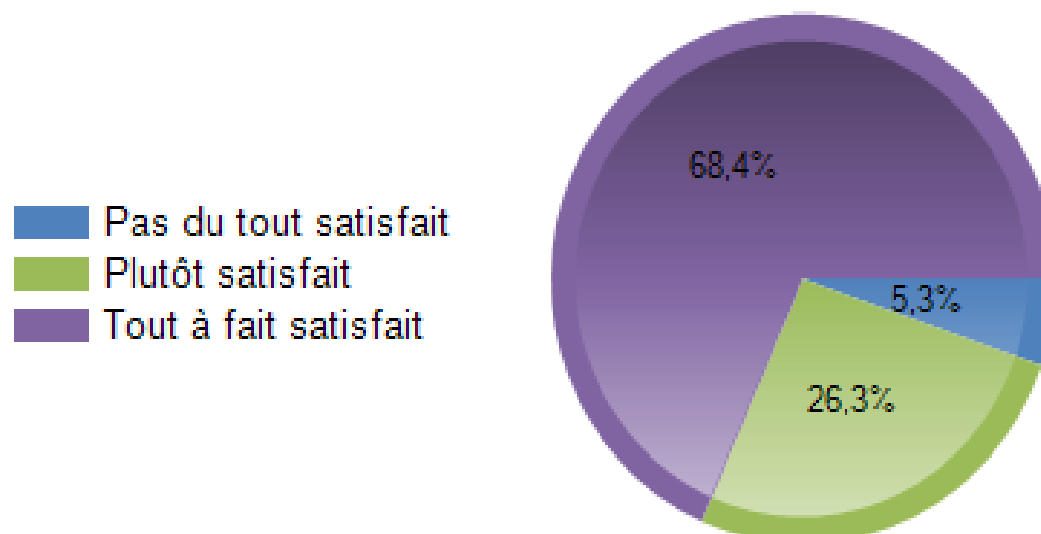


Accessibilité à la Sous-Préfecture

98 % des usagers ont **facilement trouvé** la préfecture.



Plus de 95% des usagers concernés sont satisfaits de leur prise en charge (handicap, difficultés, etc.)

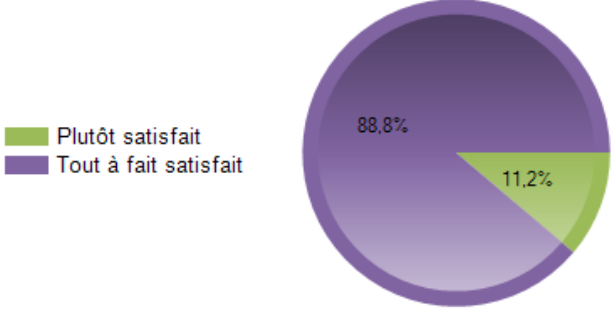
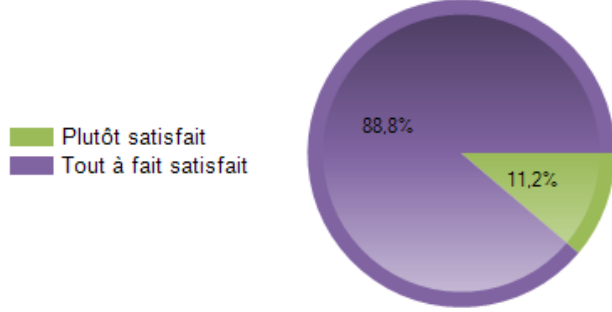
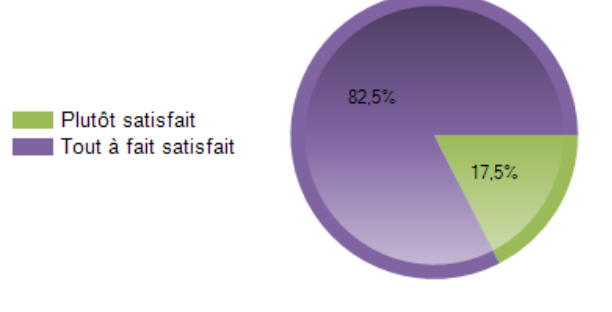
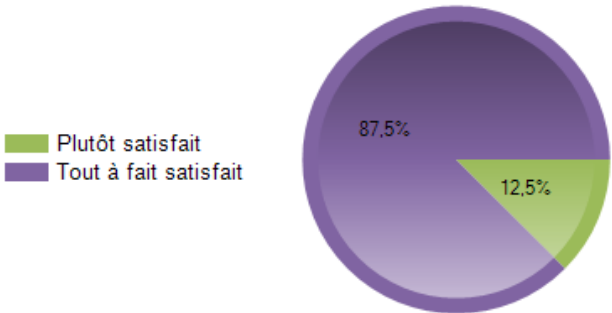
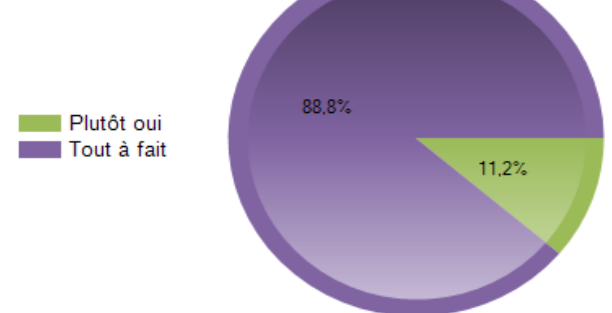
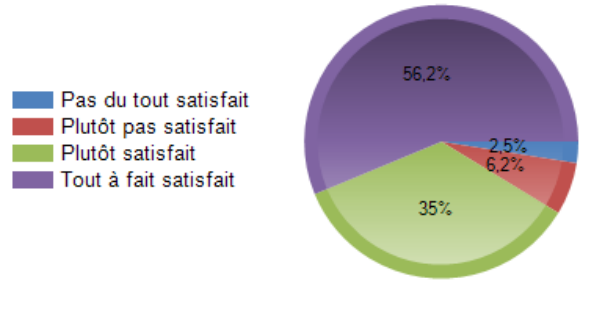


Conditions d'accueil

Plus de 95 % sont satisfaits ou très satisfaits de la **propreté de nos locaux**

Près de 85% sont satisfaits de nos **horaires d'ouverture**

Plus de 98 % considèrent que la **confidentialité** a très bien été prise en compte

<p>100 % des usagers considèrent qu'ils ont eu un accueil courtois et respectueux.</p>	<p>100% des usagers considèrent que leur interlocuteur a su se rendre disponible.</p>	<p>100 % des usagers considèrent avoir reçu des informations claires et utiles.</p>
 <p>Plutôt satisfait Tout à fait satisfait</p>	 <p>Plutôt satisfait Tout à fait satisfait</p>	 <p>Plutôt satisfait Tout à fait satisfait</p>
<p>100 % sont satisfaits ou très satisfaits de la réponse qui leur a été donnée.</p>	<p>100 % des usagers considèrent qu'ils ont été bien ou très bien orientés.</p>	<p>Près de 92% sont satisfaits de nos délais d'attente</p>
 <p>Plutôt satisfait Tout à fait satisfait</p>	 <p>Plutôt oui Tout à fait</p>	 <p>Pas du tout satisfait Plutôt pas satisfait Plutôt satisfait Tout à fait satisfait</p>

Pistes d'améliorations



En 2019, la Sous-Préfecture d'Istres va poursuivre ses efforts afin d'améliorer la qualité de l'accueil et des services rendus.

Les axes suivants seront privilégiés :

Temps d'attente et horaires d'ouvertures : Améliorer et accentuer la visibilité des informations sur les périodes de forte affluence, afin qu'elles soient vues par **un plus grand nombre d'usagers**.

Site internet de la préfecture des Bouches-du-Rhône : Mieux informer sur les services en ligne, et sur les modalités d'accueil du public pour limiter le nombre de visite.