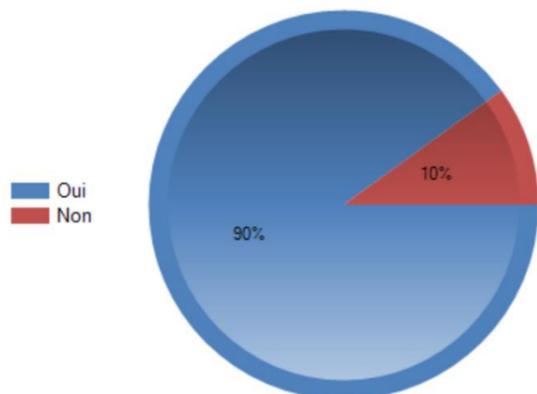


Résultats de l'enquête de satisfaction auprès des usagers de la Sous-Préfecture d'Istres en 2020

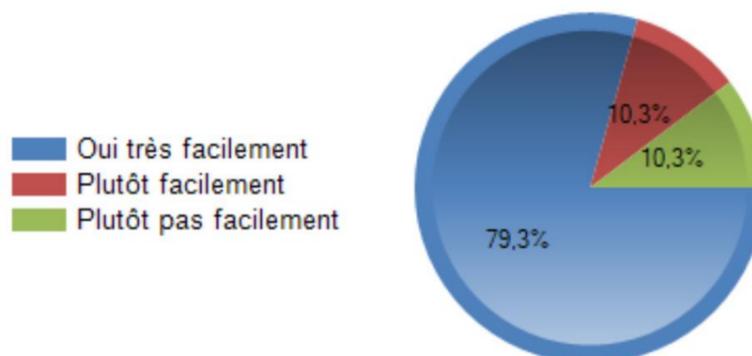
La sous-préfecture d'Istres s'est engagée depuis plusieurs années dans l'amélioration de la qualité d'accueil et du service rendu aux usagers. Pour cela, elle mène des enquêtes annuelles auprès de ses usagers. Vous trouverez ci-dessous les résultats 2020, issus d'une enquête effectuée auprès de 30 personnes en décembre 2020¹

Accès aux informations

90 % des usagers ont anticipé leur visite en recherchant les informations nécessaires à leur venue (prise de rendez-vous, constitution de votre dossier, gestes barrières)

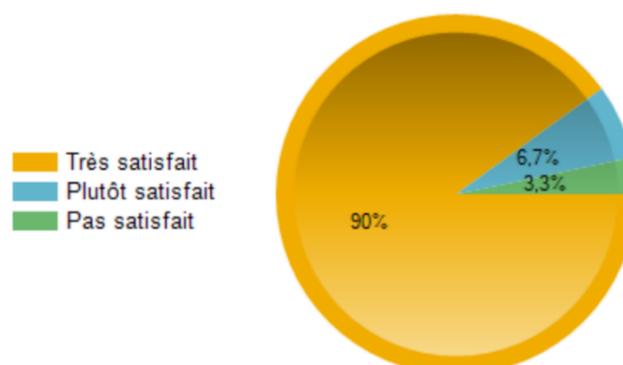


Plus de 89 % des usagers ont facilement trouvé ces informations.

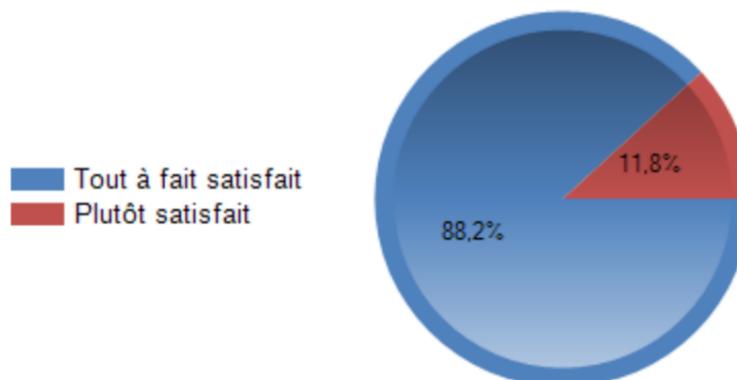


Accessibilité à la Sous-Préfecture

Plus de 96 % des usagers ont facilement trouvé la préfecture.



100 % des usagers concernés sont satisfaits de leur prise en charge (handicap, difficultés, etc.)

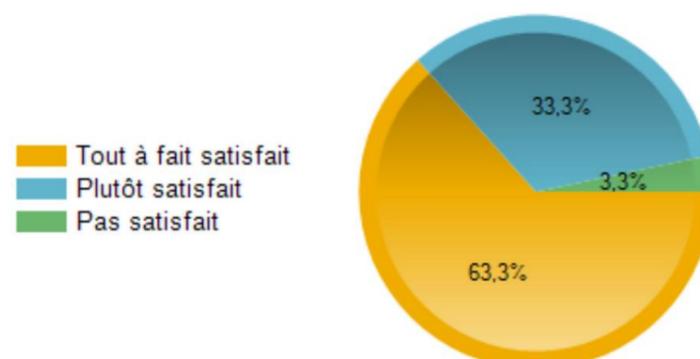


Prise de rendez-vous

36 % des usagers ont obtenu leur rendez-vous dans un délai de 4 semaines, 33% dans un délai de 1 à 2 semaines et 11% en moins d'une semaine

Plus de 66 % des usagers n'ont rencontré aucune difficulté pour prendre rendez-vous

La plupart des difficultés rencontrées étaient soit liée à une difficulté technique, soit à une proposition de rendez-vous éloigné de la démarche souhaitée



Plus de 96% des usagers sont satisfaits du délai d'obtention de leur rendez-vous

¹ Echantillon représentatif compte tenu du volume d'usagers reçus à la sous-préfecture d'Istres
Sous-Préfecture d'Istres/Décembre 2020

Conditions d'accueil

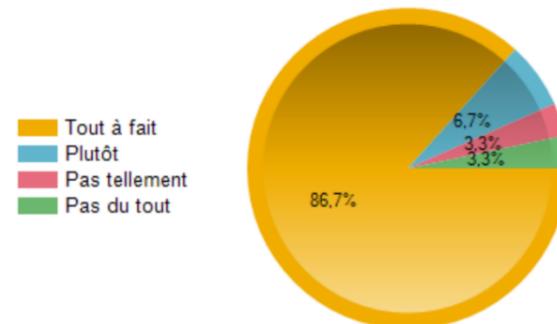
100 % sont satisfaits ou très satisfaits des **services mis à leur disposition**
 100 % considèrent que la **confidentialité** a très bien été prise en compte



<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>Plus de 96 % des usagers considèrent avoir reçu des informations claires et utiles.</p>
<p>Très satisfait: 90% Plutôt satisfait: 10%</p>	<p>Très satisfait: 93,3% Plutôt satisfait: 6,7%</p>	<p>Très satisfait: 90% Plutôt satisfait: 6,7% Pas satisfait: 3,3%</p>
<p>Plus de 96% sont satisfaits ou très satisfaits de la réponse qui leur a été donnée.</p>	<p>100 % des usagers considèrent que les locaux d'attente et d'accueil sont confortables (propreté, luminosité, sièges).</p>	<p>Près de 80% sont satisfaits de nos délais d'attente</p>
<p>Très satisfait: 90% Plutôt satisfait: 6,7% Pas satisfait: 3,3%</p>	<p>Très satisfait: 80% Plutôt satisfait: 20%</p>	<p>Tout à fait satisfait: 57,7% Plutôt satisfait: 22,1% Plutôt pas satisfait: 10,6% Pas satisfait: 9,6%</p>

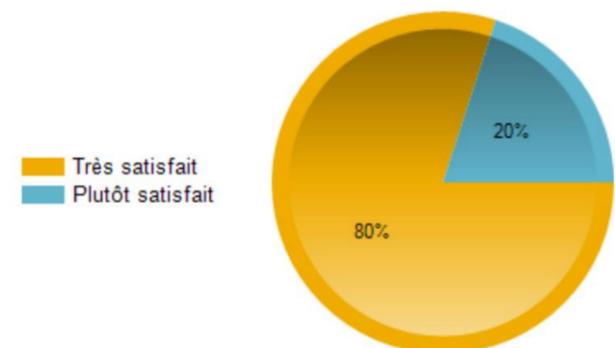
Dématérialisation des procédures

Plus de **93 %** des usagers considèrent que la **dématérialisation des démarches** correspond à leurs attentes



COVID-19

100 % des usagers sont satisfaits ou très satisfait des **mesures barrières mises en place à la préfecture**.



Pistes d'améliorations



En 2021, la sous-préfecture d'Istres va poursuivre ses efforts afin d'améliorer la qualité de l'accueil et des services rendus, notamment suites aux modifications induites par la crise sanitaire.

Les axes suivants seront privilégiés :

Améliorer et accentuer la visibilité des informations sur le site internet concernant les procédures à effectuer en ligne, afin qu'elles soient vues par **un plus grand nombre d'usagers**.