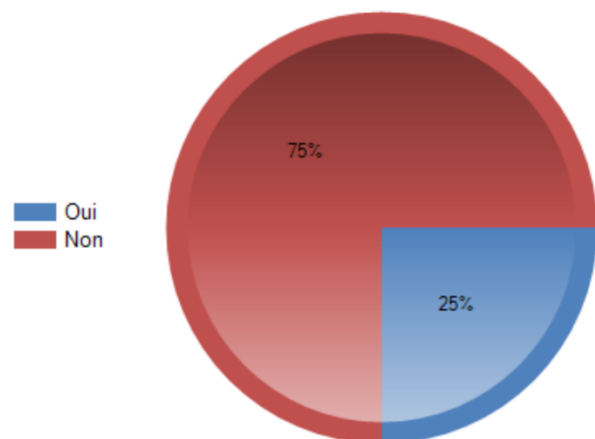


Résultats de l'enquête de satisfaction auprès des usagers de la Sous-Préfecture d'Arles en 2020

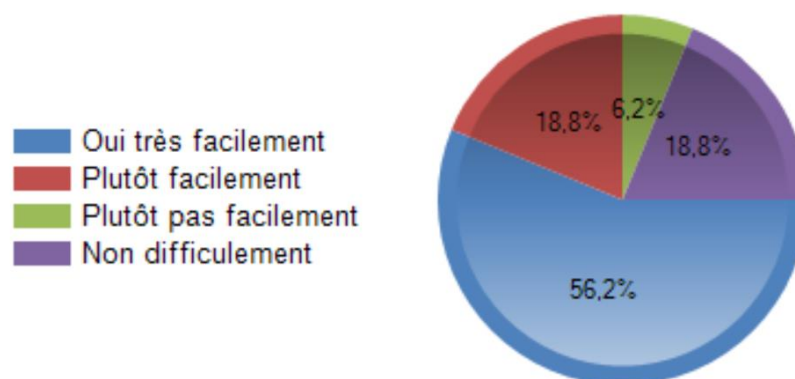
La sous-préfecture d'Arles s'est engagée depuis plusieurs années dans l'amélioration de la qualité d'accueil et du service rendu aux usagers. Pour cela, elle mène des enquêtes annuelles auprès de ses usagers. Vous trouverez ci-dessous les résultats 2020, issus d'une enquête effectuée auprès de près de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

Accès aux informations

75 % des usagers ont anticipé leur visite en recherchant les informations nécessaires à leur venue (*prise de rendez-vous, constitution de votre dossier, gestes barrières*)



75 % des usagers ont facilement trouvé ces informations.

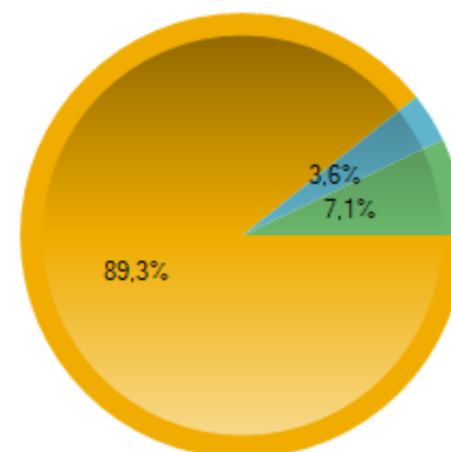


Accessibilité à la Sous-Préfecture

Près de 93 % des usagers ont facilement trouvé la préfecture.



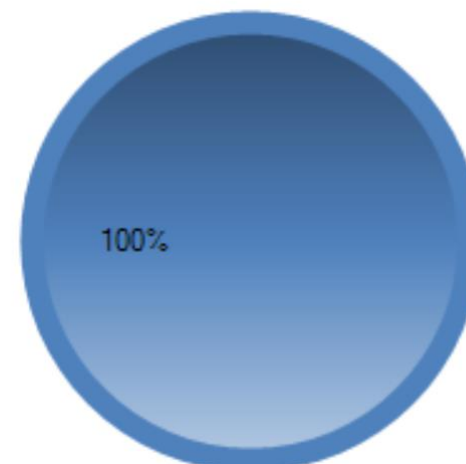
■ Très satisfait
■ Plutôt satisfait
■ Pas satisfait



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

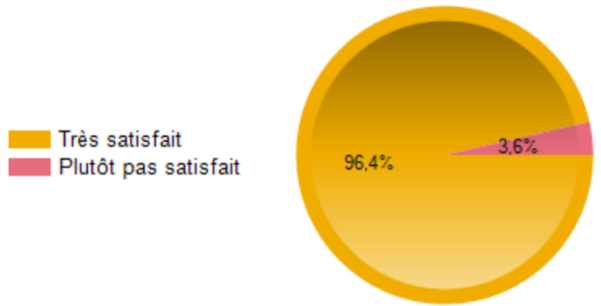
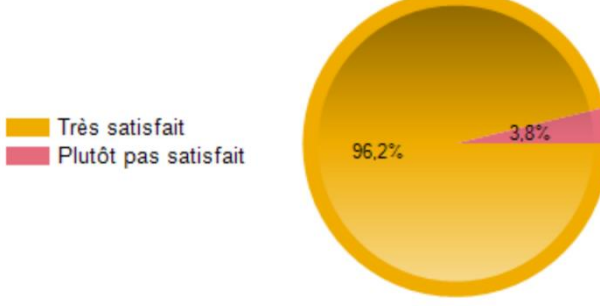
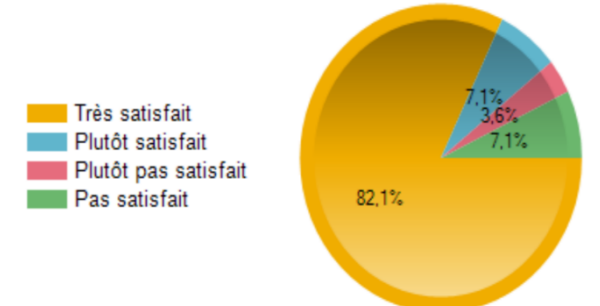
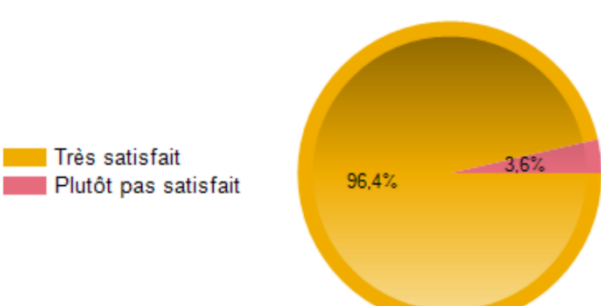
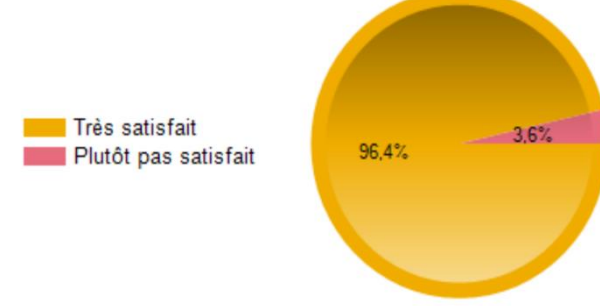
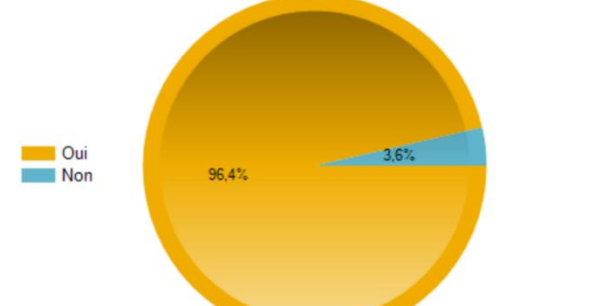


■ Tout à fait satisfait



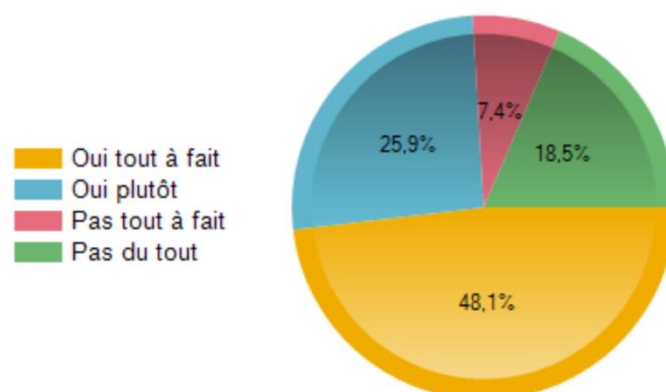
¹ Echantillon représentatif compte tenu du volume d'usagers reçus à la sous-préfecture d'Arles
Sous-Préfecture d'Arles/Décembre 2020

Conditions d'accueil

<p>Plus de 96 % des usagers considèrent qu'ils ont eu un accueil courtois et respectueux.</p>	<p>Plus de 96 % des usagers considèrent que leur interlocuteur a su se rendre disponible.</p>	<p>Plus de 89 % des usagers considèrent avoir reçu des informations claires et utiles.</p>
 <p>Très satisfait : 96,4% Plutôt pas satisfait : 3,6%</p>	 <p>Très satisfait : 96,2% Plutôt pas satisfait : 3,8%</p>	 <p>Très satisfait : 82,1% Plutôt satisfait : 7,1% Plutôt pas satisfait : 7,1% Pas satisfait : 3,6%</p>
<p>Plus de 96 % considèrent que la confidentialité a très bien été prise en compte</p>	<p>Plus de 96 % des usagers considèrent que les locaux d'attente et d'accueil sont confortables (propreté, luminosité, sièges).</p>	<p>Plus de 96 % des usagers ont été reçus à l'heure</p>
 <p>Très satisfait : 96,4% Plutôt pas satisfait : 3,6%</p>	 <p>Très satisfait : 96,4% Plutôt pas satisfait : 3,6%</p>	 <p>Oui : 96,4% Non : 3,6%</p>

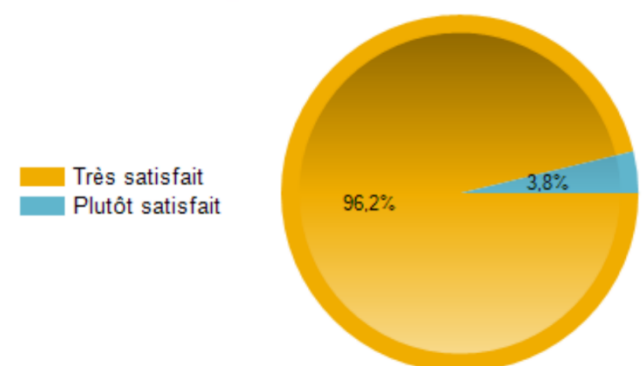
Dématérialisation des procédures

74 % 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'Arles 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 :

Accès aux informations : les usagers ont parfois difficilement accès aux informations disponibles sur le site internet. Un travail avec le réseau associatif pourra être engagé afin de transmettre les informations. Des flyers papiers spécifiques pourront également être créés.

Un travail sur le développement du maillage territorial des points numériques locaux sera poursuivi afin de proposer aux usagers divers points d'accès numériques afin d'accéder aux informations sur les démarches.