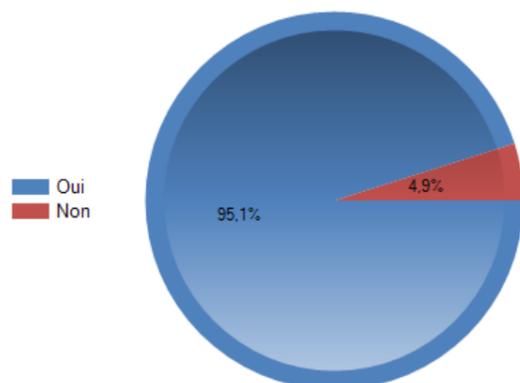


Résultats de l'enquête de satisfaction auprès des usagers de la Préfecture des Bouches-du-Rhône (Site Saint-Sébastien) en 2020

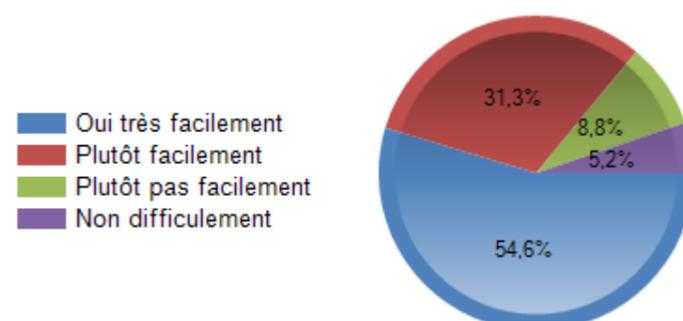
La Préfecture des Bouches-du-Rhône (Site Saint-Sébastien) s'est engagée depuis plusieurs années dans l'amélioration de la qualité d'accueil et du service rendu aux usagers. Pour cela, elle mène des enquêtes annuelles auprès de ses usagers. Vous trouverez ci-dessous les résultats 2020, issus d'une enquête effectuée auprès d'environ 700 personnes en décembre 2020

Accès aux informations

Plus de 95 % des usagers ont anticipé leur visite en recherchant les informations nécessaires à leur venue (*prise de rendez-vous, constitution de votre dossier, gestes barrières*)



Près de 86 % des usagers ont facilement trouvé ces informations.

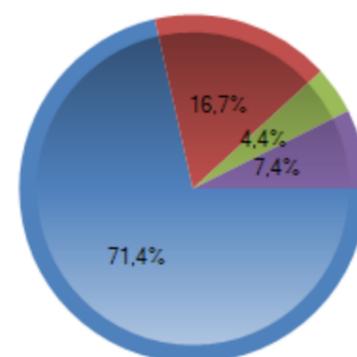


Accessibilité à la Préfecture

Plus de 88 % des usagers ont facilement trouvé la préfecture.



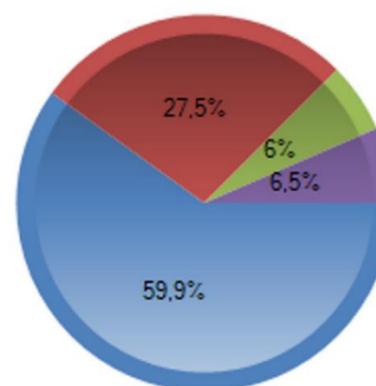
Très satisfait
Plutôt satisfait
Plutôt pas satisfait
Pas satisfait



Plus de 87% des usagers concernés sont satisfaits de leur prise en charge (handicap, difficultés, etc.)



Tout à fait satisfait
Plutôt satisfait
Plutôt pas satisfait
Pas satisfait



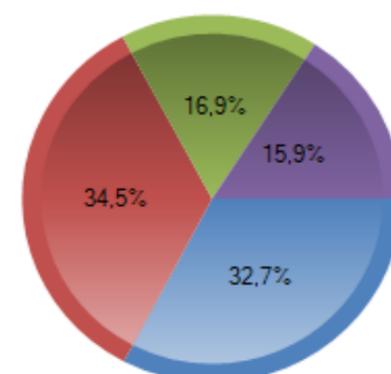
Prise de rendez-vous

63% des usagers ont obtenu leur rendez-vous dans un délai de 4 semaines, 23% dans un délai de 1 à 2 semaines et 13% en moins d'une semaine

62% 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

Tout à fait satisfait
Plutôt satisfait
Plutôt pas satisfait
Pas satisfait



Plus de 67% des usagers sont satisfaits du délai d'obtention de leur rendez-vous

Conditions d'accueil

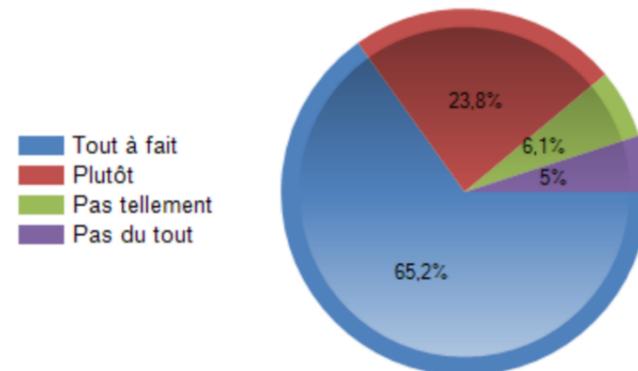
Plus de 90 % sont satisfaits ou très satisfaits des **services mis à leur disposition**
Plus de 88 % considèrent que la **confidentialité** a très bien été prise en compte



<p>Près de 84 % des usagers considèrent qu'ils ont eu un accueil courtois et respectueux.</p>	<p>Plus de 85 % des usagers considèrent que leur interlocuteur a su se rendre disponible.</p>	<p>Plus de 84 % des usagers considèrent avoir reçu des informations claires et utiles.</p>
<p>Près de 83% sont satisfaits ou très satisfaits de la réponse qui leur a été donnée.</p>	<p>Plus de 88 % des usagers considèrent que les locaux d'attente et d'accueil sont confortables (propreté, luminosité, sièges).</p>	<p>Plus de 80% sont satisfaits de nos délais d'attente</p>

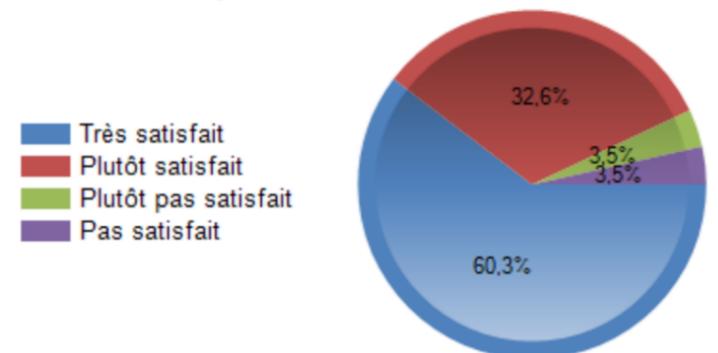
Dématérialisation des procédures

Près de 90 % des usagers considèrent que la **dématérialisation des démarches** correspond à leurs attentes



COVID-19

Près de 93 % des usagers sont satisfaits ou très satisfait des **mesures barrières** mises en place à la préfecture.



Pistes d'améliorations



En 2021, la Préfecture des Bouches-du-Rhône (Site Saint-Sébastien) 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 :

Qualité de l'accueil : des formations sur l'accueil des usagers vont se poursuivre afin de maintenir l'objectif fixé à 100% des agents d'accueils formés en 2021.

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**.