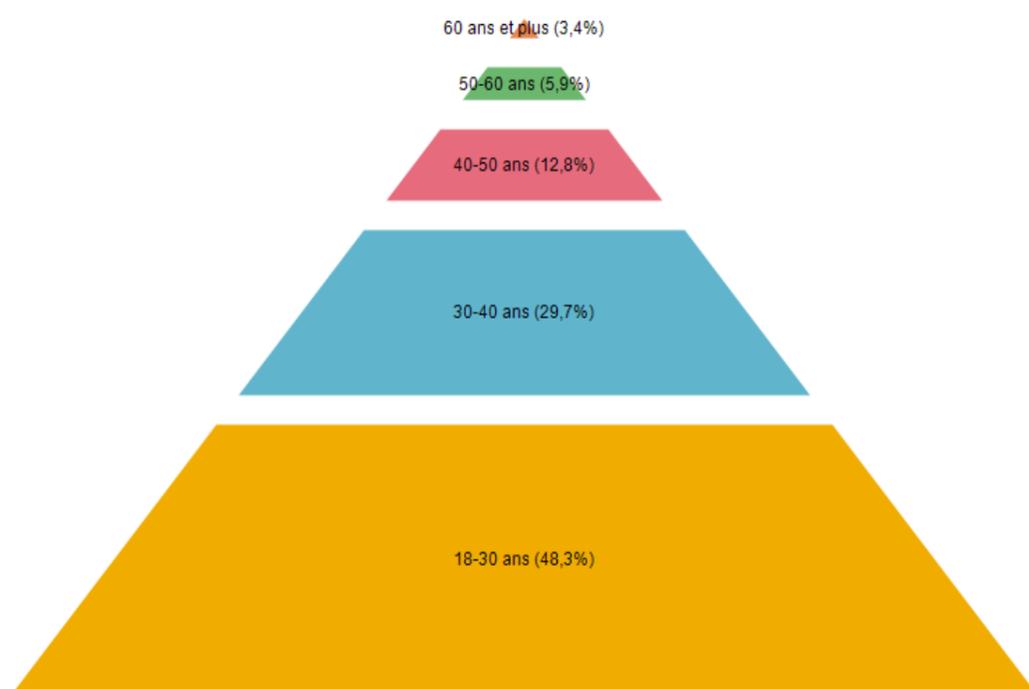
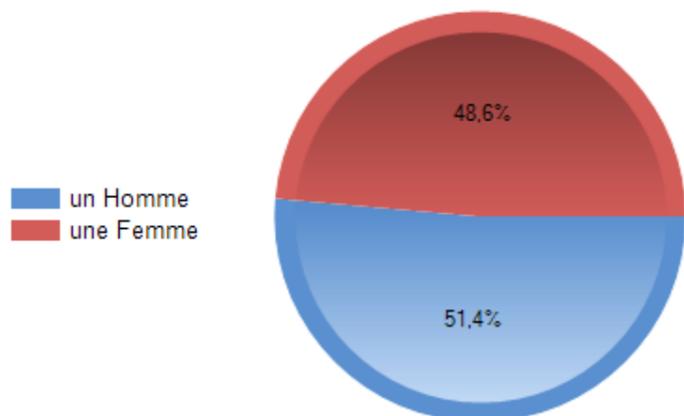


Résultats de l'enquête de satisfaction auprès des usagers de la Préfecture des Bouches-du-Rhône (Site Saint-Sébastien) en 2019

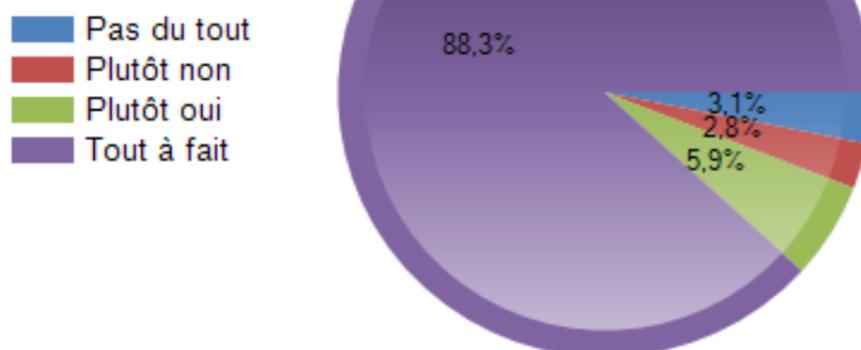
La Préfecture des Bouches-du-Rhône (Site Saint-Sébastien) s'est engagée depuis plusieurs années dans l'amélioration de la qualité d'accueil et du service rendu aux usagers. Pour cela, elle mène des enquêtes annuelles auprès de ses usagers. Vous trouverez ci-dessous les résultats 2019, issus d'une enquête effectuée auprès d'environ 300 personnes en juin 2019

48,6% des personnes interrogées sont des **femmes** et
51,4% sont des **hommes**.
Toutes les tranches d'âge sont représentées.

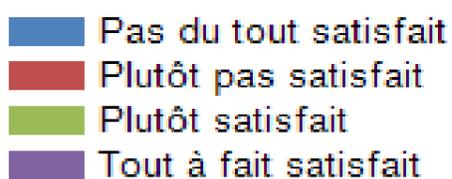


Accessibilité à la Préfecture

Plus de 94 % des usagers ont **facilement trouvé** la préfecture.



Près de 65% des usagers concernés sont satisfaits de leur prise en charge (handicap, difficultés, etc.)

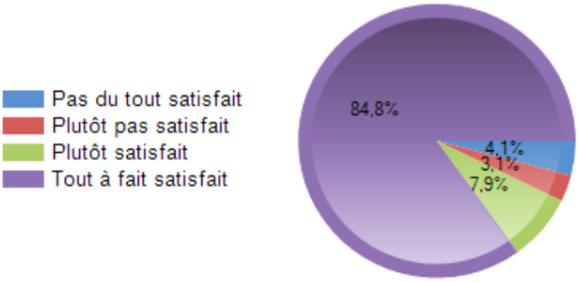
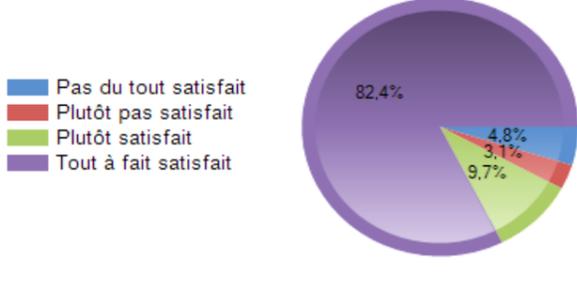
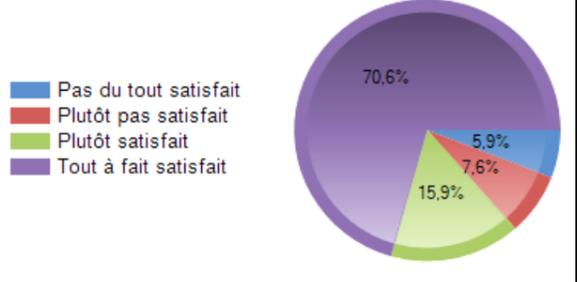
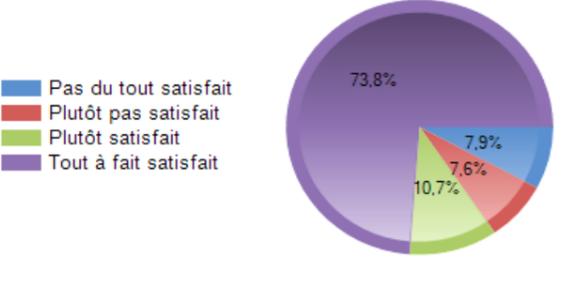
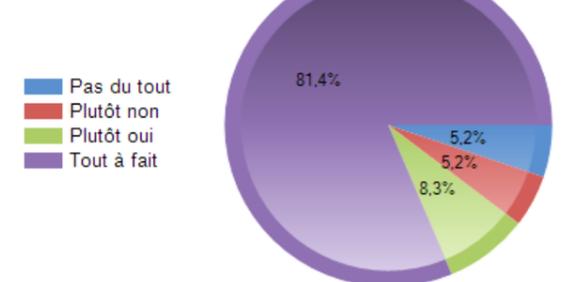
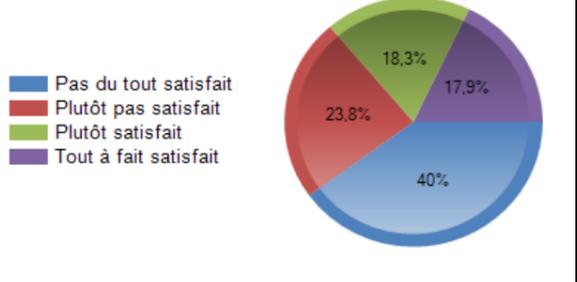


Conditions d'accueil

Plus de 90 % sont satisfaits ou très satisfaits de la **propreté de nos locaux**

Près de 60% sont satisfaits de nos **horaires d'ouverture**

Plus de 95 % considèrent que la **confidentialité** a très bien été prise en compte

<p>Plus de 92 % des usagers considèrent qu'ils ont eu un accueil courtois et respectueux.</p>	<p>Plus de 92 % des usagers considèrent que leur interlocuteur a su se rendre disponible.</p>	<p>Plus de 86 % des usagers considèrent avoir reçu des informations claires et utiles.</p>
		
<p>Près de 85% sont satisfaits ou très satisfaits de la réponse qui leur a été donnée.</p>	<p>Près de 90 % des usagers considèrent qu'ils ont été bien ou très bien orientés.</p>	<p>36% sont satisfaits de nos délais d'attente</p>
		

Pistes d'améliorations



En 2019, 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.

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.