

Pour mieux vous connaître

	Un particulier	Un professionnel	Une collectivité	Le représentant d'une association	Autre	Total
1. Vous êtes :						
Nbre usagers	105	10	0	0	1	116
Pourcentage	90,52%	8,62%	0,00%	0,00%	0,86%	100,00%
2. Vous êtes venu(e) :						
Nbre usagers	37	1	15	17	43	113
Pourcentage	32,74%	0,88%	13,27%	15,04%	38,05%	100,00%
Avez-vous trouvé facilement la préfecture ?	Oui	Non	Total			
Nbre usagers	81	12	93			
Pourcentage	87,10%	12,90%	100,00%			
Pensez-vous que la préfecture soit simple d'accès ?	Oui	Non	Total			
Nbre usagers	57	29	86			
Pourcentage	66,28%	33,72%	100,00%			
3. Pour quelle raison êtes-vous venu(e) à la préfecture des Bouches-du-Rhône ?	Certificat d'immatriculation	Titre de séjour	Permis de conduire	Carte d'identité/ passeports	(collectivités locales, entreprises, ...)	Informations générales
Nbre usagers	111	0	0	0	0	3
Pourcentage	97,37%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,63%
Total						114
Pourcentage						100,00%

75,12%
d'usagers satisfaits

Votre satisfaction sur l'accueil téléphonique

4. Connaissez-vous l'existence du "3939" ?	Oui	Non	Total		
Nbre usagers	17	96	113		
Pourcentage	15,04%	84,96%	100,00%		
5. Avant de venir, avez-vous cherché à obtenir des informations par téléphone ?	Oui	Non	Total		
Nbre usagers	37	74	111		
Pourcentage	33,33%	66,67%	100,00%		
6. Vous avez facilement trouvé nos coordonnées téléphoniques ?	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
Nbre usagers	12	19	4	3	38
Pourcentage	31,58%	50,00%	10,53%	7,89%	100,00%
7. Vous avez pu nous joindre facilement par téléphone ?	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
Nbre usagers	8	12	4	12	36
Pourcentage	22,22%	33,33%	11,11%	33,33%	100,00%
8. La personne que vous avez eue au téléphone s'est présentée et s'est adressée à vous avec courtoisie ?	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
Nbre usagers	12	17	1	5	35
Pourcentage	34,29%	48,57%	2,86%	14,29%	100,00%
9. Elle a écouté et bien compris votre demande ?	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
Nbre usagers	15	14	2	3	34
Pourcentage	42,86%	40,00%	5,71%	8,57%	97,14%
10. Vous avez été bien informé(e) ou bien orienté(e) ?	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
Nbre usagers	14	13	3	5	35
Pourcentage	40,00%	37,14%	8,57%	14,29%	100,00%
11. Que pensez-vous des numéros de téléphone directs (titres) créés spécifiquement pour vos demandes ?	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
Nbre usagers	6	15	6	4	31
Pourcentage	19,35%	48,39%	19,35%	12,90%	100,00%
12. Globalement, diriez-vous que l'accueil et l'information par téléphone est :	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
Nbre usagers	6	17	5	3	31
Pourcentage	19,35%	54,84%	16,13%	9,68%	100,00%

87,00%
d'usagers satisfaits











Votre satisfaction sur le site internet

13. Avant de venir, avez-vous cherché des informations sur Internet ? www.bouches-du-rhone.gouv.fr	Oui	Non	Je n'ai pas internet	Total	
Nbre usagers	75	35	6	116	
Pourcentage	64,66%	30,17%	5,17%	100,00%	
14. Vous avez facilement trouvé l'adresse de notre site Internet ?	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
Nbre usagers	49	15	6	4	74
Pourcentage	66,22%	20,27%	8,11%	5,41%	100,00%
15. Sur le site Internet, l'information est facile d'accès ?	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
Nbre usagers	41	22	8	3	74
Pourcentage	55,41%	29,73%	10,81%	4,05%	100,00%
16. Vous avez trouvé l'information que vous recherchiez sur les titres, les horaires, l'accueil ?	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
Nbre usagers	40	27	5	3	75
Pourcentage	53,33%	36,00%	6,67%	4,00%	100,00%
17. Vous savez que vous pouvez écrire à nos services depuis le site Internet à l'adresse : prefecture@bouches-du-rhone.gouv.fr ?	Oui	Non	Total		
Nbre usagers	26	38	64		
Pourcentage	40,63%	59,38%	100,00%		

71,73%
d'usagers satisfaits

Votre satisfaction sur la qualité de l'accueil à la préfecture

19. Vous avez trouvé facilement les informations sur l'accueil en préfecture (adresse, horaires, affluence) ?	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
Nbre usagers	31	46	10	7	94
Pourcentage	32,98%	48,94%	10,64%	7,45%	100,00%
20. Les horaires d'ouverture vous semblent adaptés ?	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
Nbre usagers	18	25	24	26	93
Pourcentage	19,35%	26,88%	25,81%	27,96%	100,00%
21. L'accès à nos locaux est adapté aux personnes à mobilité réduite ?	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
Nbre usagers	15	28	20	15	78
Pourcentage	19,23%	35,90%	25,64%	19,23%	100,00%
22. Vous avez facilement repéré les équipements mis à votre disposition (borne de non gage - cabine photo - distributeur de boissons etc...) ?	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
Nbre usagers	29	36	21	5	91
Pourcentage	31,87%	39,56%	23,08%	5,49%	100,00%
23. En entrant vous vous êtes facilement repéré(e) (accueil - service recherché) ?	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
Nbre usagers	28	43	12	9	92
Pourcentage	30,43%	46,74%	13,04%	9,78%	100,00%
24. Les locaux sont propres et bien équipés ?	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
Nbre usagers	18	44	22	5	89
Pourcentage	20,22%	49,44%	24,72%	5,62%	100,00%





	25. Vous avez facilement repéré les emplacements dédiés à l'écriture	Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant		Pas du tout satisfaisant		91
		Nbre usagers 22	24,18%	43	47,25%	18	19,78%	8	8,79%	
	26. La personne du guichet vous a reçu avec courtoisie	Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant		Pas du tout satisfaisant		92
		Nbre usagers 60,87%	56	60,87%	28	30,43%	5	5,43%	3	
	27. Elle a écouté votre demande avec attention	Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant		Pas du tout satisfaisant		91
		Nbre usagers 56,04%	51	56,04%	32	35,16%	4	4,40%	4	
	28. Elle vous a renseigné correctement et vous a aidé(e) à remplir les formulaires si vous le souhaitez	Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant		Pas du tout satisfaisant		90
		Nbre usagers 53,33%	48	53,33%	34	37,78%	5	5,56%	3	
	29. Vous avez été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité	Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant		Pas du tout satisfaisant		91
		Nbre usagers 42,86%	39	42,86%	34	37,56%	13	14,29%	5	
	30. Elle vous a informé dans des termes simples et compréhensibles	Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant		Pas du tout satisfaisant		92
		Nbre usagers 53,26%	49	53,26%	35	38,04%	6	6,52%	2	
	31. Vous avez été bien orienté(e) vers le service correspondant à votre demande	Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant		Pas du tout satisfaisant		91
		Nbre usagers 53,85%	49	53,85%	30	32,97%	8	8,79%	4	
	32. Le temps d'attente était raisonnable	Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant		Pas du tout satisfaisant		92
		Nbre usagers 11,96%	11	11,96%	16	17,39%	26	28,26%	39	
	33. Vous avez repéré la possibilité de formuler une suggestion ou une réclamation	Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant		Pas du tout satisfaisant		81
		Nbre usagers 16,05%	13	16,05%	24	29,63%	28	34,57%	16	
	34. Globalement, diriez-vous que l'accueil dans les locaux de la préfecture est :	Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant		Pas du tout satisfaisant		81
		Nbre usagers 18,52%	15	18,52%	35	43,21%	22	27,15%	9	

87,68% d'usagers satisfaits

Votre satisfaction sur la qualité de l'accueil physique et téléphonique (courtoisie et attention)

80,00% d'usagers satisfaits

Votre satisfaction sur les réponses aux courriers et/ou courriels

14 USAGERS	35. Avez-vous envoyé et reçu un courrier ou un courriel de la part de nos services ?	Oui		Non		Total	
		Nbre usagers 14	14,89%	80	85,11%	94	100,00%
<p>Courrier ou courriel sur boite.prefecture@bouches-du-rhone.gouv.fr</p> <p>Si oui :</p>							
	36. La réponse était lisible et claire (les termes utilisés n'étaient pas trop techniques ou juridiques)	Oui		Non		Total	
		Nbre usagers 92,31%	12	7,69%	1	13	100,00%
	37. Le délai de réponse était inférieur à 15 jours (pour les courriels) 5 jours (pour les courriels)	Oui		Non		Total	
		Nbre usagers 78,57%	11	21,43%	3	14	100,00%
	38. Sinon, vous avez reçu un accusé de réception vous annonçant le délai de réponse	Oui		Non		Total	
		Nbre usagers 33,33%	1	66,67%	2	3	100,00%
	39. Avez-vous obtenu toute l'information nécessaire sans avoir besoin de recontacter la préfecture ?	Oui		Non		Total	
		Nbre usagers 80,00%	28	20,00%	7	35	100,00%