

1. Vous êtes :	Un particulier	Un professionnel	Une collectivité	Le représentant d'une association	Autre	Total
Nbre usagers	22	2	2	2	63	89
Pourcentage	24,72%	2,25%	2,25%	2,25%	70,79%	100,00%

  

2. Vous êtes venu(e) :	En voiture	A vélo	A pied	A moto	Total
Nbre usagers	15	0	30	7	35
Pourcentage	17,24%	0,00%	34,48%	8,05%	40,23%

  

Avez-vous trouvé facilement la préfecture ?	Oui	Non	Total
Nbre usagers	75	5	80
Pourcentage	93,75%	6,25%	100,00%

  

Pensez-vous que la préfecture soit simple d'accès ?	Oui	Non	Total
Nbre usagers	75	4	79
Pourcentage	94,94%	5,06%	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	Total
Nbre usagers	0	0	0	0	0	28	57
Pourcentage	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	32,94%	67,06%

**93,95%**  
d'usagers satisfaits

Votre satisfaction sur l'accueil téléphonique

	4. Connaissez-vous l'existence du "3939" ?	Oui	Non	Total		
	Nbre usagers	18	68	86		
	Pourcentage	20,93%	79,07%	100,00%		
<b>38</b>	5. Avant de venir, avez-vous cherché à obtenir des informations par téléphone ?	Oui	Non	Total		
<b>USAGERS</b>	Nbre usagers	38	51	89		
	Pourcentage	42,70%	57,30%	100,00%		
	6. Vous avez facilement trouvé nos coordonnées téléphoniques	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
	Nbre usagers	19	16	0	3	38
	Pourcentage	50,00%	42,11%	0,00%	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	14	19	2	3	38
	Pourcentage	36,84%	50,00%	5,26%	7,89%	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	21	14	0	1	36
	Pourcentage	58,33%	38,89%	0,00%	2,78%	100,00%
	9. Elle a écouté et bien compris votre demande	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
	Nbre usagers	21	13	0	1	35
	Pourcentage	58,33%	36,11%	0,00%	2,78%	97,22%
	10. Vous avez été bien informé(e) ou bien orienté(e)	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
	Nbre usagers	18	16	0	1	35
	Pourcentage	51,43%	45,71%	0,00%	2,86%	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	12	19	1	1	33
	Pourcentage	36,36%	57,58%	3,03%	3,03%	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	16	17	0	2	35
	Pourcentage	45,71%	48,57%	0,00%	5,71%	100,00%

**86,54%**  
d'usagers satisfaits

Votre satisfaction sur le site internet

<b>57</b>	13. Avant de venir, avez-vous cherché des informations sur internet ?	Oui	Non	Je n'ai pas internet	Total	
<b>USAGERS</b>	Nbre usagers	57	30	2	89	
	Pourcentage	64,04%	33,71%	2,25%	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	33	23	2	0	58
	Pourcentage	56,90%	39,66%	3,45%	0,00%	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	31	20	6	0	57
	Pourcentage	54,39%	35,09%	10,53%	0,00%	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	41	32	12	8	93
	Pourcentage	44,09%	34,41%	12,90%	8,60%	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	43	43	86		
	Pourcentage	50,00%	50,00%	100,00%		

**89,12%**  
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	40	38	5	1	84
	Pourcentage	47,62%	45,24%	5,95%	1,19%	100,00%
	20. Les horaires d'ouverture vous semblent adaptés	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
	Nbre usagers	24	33	22	7	86
	Pourcentage	27,91%	38,37%	25,58%	8,14%	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	12	16	29	12	69
	Pourcentage	17,39%	23,19%	42,03%	17,39%	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	20	35	12	1	68
	Pourcentage	29,41%	51,47%	17,65%	1,47%	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	45	35	3	0	83
	Pourcentage	54,22%	42,17%	3,61%	0,00%	100,00%
	24. Les locaux sont propres et bien équipés	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Total
	Nbre usagers	39	40	5	0	84
	Pourcentage	46,43%	47,62%	5,95%	0,00%	100,00%

😊	25. Vous avez facilement repéré les emplacements dédiés à l'écriture	Très satisfaisant	40	Satisfaisant	34	Peu satisfaisant	3	Pas du tout satisfaisant	2	Total	79
		Nbre usagers	50,53%		43,04%		3,80%		2,53%		100,00%
😊	26. La personne du guichet vous a reçu avec courtoisie	Très satisfaisant	77	Satisfaisant	9	Peu satisfaisant	0	Pas du tout satisfaisant	0	Total	86
		Nbre usagers	89,53%		10,47%		0,00%		0,00%		100,00%
😊	27. Elle a écouté votre demande avec attention	Très satisfaisant	78	Satisfaisant	8	Peu satisfaisant	0	Pas du tout satisfaisant	0	Total	86
		Nbre usagers	90,70%		9,30%		0,00%		0,00%		100,00%
😊	28. Elle vous a renseigné correctement et vous a aidé(e) à remplir les formulaires si vous le souhaitez	Très satisfaisant	78	Satisfaisant	8	Peu satisfaisant	0	Pas du tout satisfaisant	0	Total	86
		Nbre usagers	90,70%		9,30%		0,00%		0,00%		100,00%
😊	29. Vous avez été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité	Très satisfaisant	55	Satisfaisant	19	Peu satisfaisant	8	Pas du tout satisfaisant	3	Total	85
		Nbre usagers	64,71%		22,35%		9,41%		3,53%		100,00%
😊	30. Elle vous a informé dans des termes simples et compréhensibles	Très satisfaisant	76	Satisfaisant	9	Peu satisfaisant	0	Pas du tout satisfaisant	0	Total	85
		Nbre usagers	89,41%		10,59%		0,00%		0,00%		100,00%
😊	31. Vous avez été bien orienté(e) vers le service correspondant à votre demande	Très satisfaisant	69	Satisfaisant	11	Peu satisfaisant	0	Pas du tout satisfaisant	0	Total	80
		Nbre usagers	86,25%		13,75%		0,00%		0,00%		100,00%
😊	32. Le temps d'attente était raisonnable	Très satisfaisant	36	Satisfaisant	30	Peu satisfaisant	16	Pas du tout satisfaisant	2	Total	84
		Nbre usagers	42,86%		35,71%		19,05%		2,38%		100,00%
😊	33. Vous avez repéré la possibilité de formuler une suggestion ou une réclamation	Très satisfaisant	30	Satisfaisant	33	Peu satisfaisant	9	Pas du tout satisfaisant	2	Total	74
		Nbre usagers	40,54%		44,59%		12,16%		2,70%		100,00%
😊	34. Globalement, diriez-vous que l'accueil dans les locaux de la préfecture est :	Très satisfaisant	47	Satisfaisant	39	Peu satisfaisant	0	Pas du tout satisfaisant	0	Total	86
		Nbre usagers	54,55%		45,35%		0,00%		0,00%		100,00%

97,38%  
d'usagers  
satisfaits

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

*Votre satisfaction sur les réponses aux courriers et/ ou courriels*

😊	35. Avez-vous envoyé et reçu un courrier ou un courriel de la part de nos services ?	Oui	11	Non	76	Total	87
		Nbre usagers	12,64%		87,36%		100,00%

[Courrier ou courriel sur boîte préfecture@bouches-du-rhone.gouv.fr](mailto:courrier@bouches-du-rhone.gouv.fr)

Si oui :

😊	36. La réponse était lisible et claire (les termes utilisés n'étaient pas trop techniques ou juridiques)	Oui	11	Non	0	Total	11
		Nbre usagers	100,00%		0,00%		100,00%
😊	37. Le délai de réponse était inférieur à 15 jours (pour les courriels) 5 jours (pour les courriels)	Oui	11	Non	0	Total	11
		Nbre usagers	100,00%		0,00%		100,00%
😊	38. Sinon, vous avez reçu un accusé de réception vous annonçant le délai de réponse	Oui	1	Non	0	Total	1
		Nbre usagers	100,00%		0,00%		100,00%
😊	39. Avez-vous obtenu toute l'information nécessaire sans avoir besoin de recontacter la préfecture ?	Oui	20	Non	1	Total	21
		Nbre usagers	95,24%		4,76%		100,00%