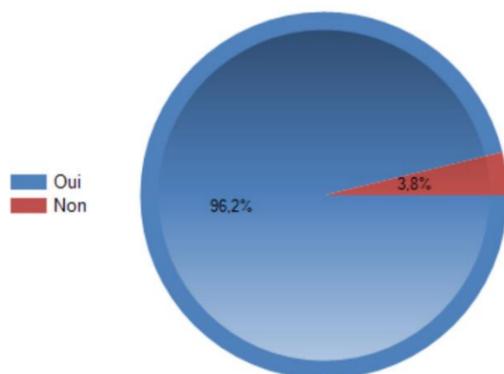


Résultats de l'enquête de satisfaction auprès des usagers de la Sous-Préfecture d'Aix-en-Provence en 2020

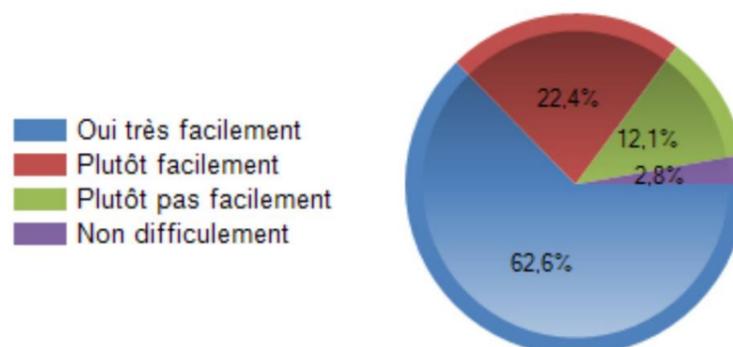
La sous-préfecture d'Aix-en-Provence s'est engagée depuis plusieurs années dans l'amélioration de la qualité d'accueil et du service rendu aux usagers. Pour cela, elle mène des enquêtes annuelles auprès de ses usagers. Vous trouverez ci-dessous les résultats 2020, issus d'une enquête effectuée auprès de plus de 100 personnes en décembre 2020

Accès aux informations

Plus de 96 % des usagers ont anticipé leur visite en recherchant les informations nécessaires à leur venue (*prise de rendez-vous, constitution de votre dossier, gestes barrières*)

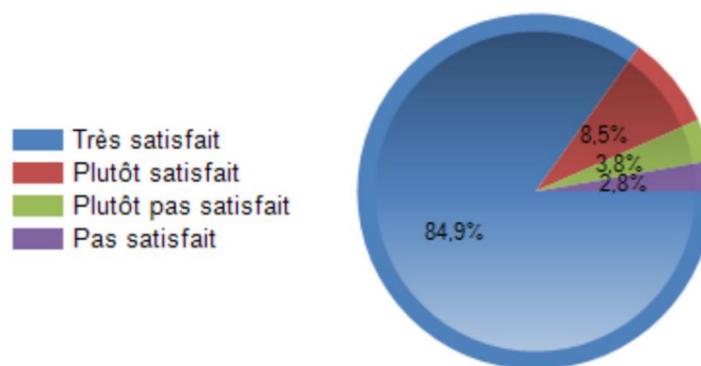


85 % des usagers ont facilement trouvé ces informations.

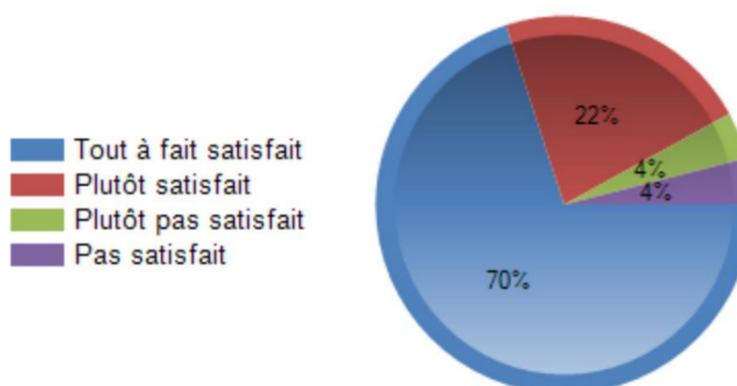


Accessibilité à la Sous-Préfecture

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



92% des usagers concernés sont satisfaits de leur prise en charge (handicap, difficultés, etc.)

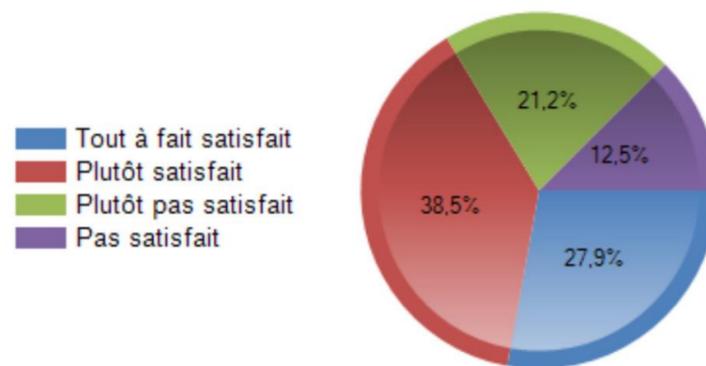


Prise de rendez-vous

74% des usagers ont obtenu leur rendez-vous dans un délai de 4 semaines, 14% dans un délai de 1 à 2 semaines et 11% en moins d'une semaine

Près de 58% 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



Plus de 66% des usagers sont satisfaits du délai d'obtention de leur rendez-vous

Conditions d'accueil

Plus de 92 % sont satisfaits ou très satisfaits des **services mis à leur disposition**
Plus de 97 % considèrent que la **confidentialité** a très bien été prise en compte

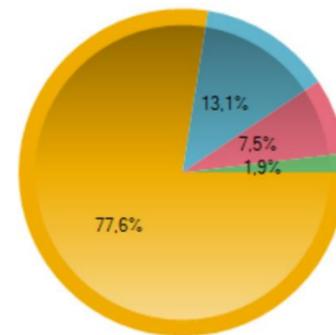


| <p>Plus de 94 % des usagers considèrent qu'ils ont eu un accueil courtois et respectueux.</p> | <p>Plus de 93 % des usagers considèrent que leur interlocuteur a su se rendre disponible.</p> | <p>Plus de 92 % des usagers considèrent avoir reçu des informations claires et utiles.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|----------------|-------|------------------|-------|----------------------|------|---------------|------|---|-----------|-------------|----------------|-------|------------------|-------|----------------------|------|---------------|------|---|-----------|-------------|-----------------------|-------|------------------|-------|----------------------|-------|---------------|------|
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>Catégorie</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Très satisfait</td> <td>84%</td> </tr> <tr> <td>Plutôt satisfait</td> <td>10,4%</td> </tr> <tr> <td>Plutôt pas satisfait</td> <td>2,8%</td> </tr> <tr> <td>Pas satisfait</td> <td>2,8%</td> </tr> </tbody> </table> | Catégorie | Pourcentage | Très satisfait | 84% | Plutôt satisfait | 10,4% | Plutôt pas satisfait | 2,8% | Pas satisfait | 2,8% | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Catégorie</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Très satisfait</td> <td>84,1%</td> </tr> <tr> <td>Plutôt satisfait</td> <td>9,3%</td> </tr> <tr> <td>Plutôt pas satisfait</td> <td>3,7%</td> </tr> <tr> <td>Pas satisfait</td> <td>2,8%</td> </tr> </tbody> </table> | Catégorie | Pourcentage | Très satisfait | 84,1% | Plutôt satisfait | 9,3% | Plutôt pas satisfait | 3,7% | Pas satisfait | 2,8% | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Catégorie</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Très satisfait</td> <td>80,4%</td> </tr> <tr> <td>Plutôt satisfait</td> <td>12,1%</td> </tr> <tr> <td>Plutôt pas satisfait</td> <td>3,7%</td> </tr> <tr> <td>Pas satisfait</td> <td>3,7%</td> </tr> </tbody> </table> | Catégorie | Pourcentage | Très satisfait | 80,4% | Plutôt satisfait | 12,1% | Plutôt pas satisfait | 3,7% | Pas satisfait | 3,7% |
| Catégorie | Pourcentage | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Très satisfait | 84% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Plutôt satisfait | 10,4% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Plutôt pas satisfait | 2,8% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pas satisfait | 2,8% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Catégorie | Pourcentage | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Très satisfait | 84,1% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Plutôt satisfait | 9,3% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Plutôt pas satisfait | 3,7% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pas satisfait | 2,8% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Catégorie | Pourcentage | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Très satisfait | 80,4% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Plutôt satisfait | 12,1% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Plutôt pas satisfait | 3,7% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pas satisfait | 3,7% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Plus de 91% sont satisfaits ou très satisfaits de la réponse qui leur a été donnée.</p> | <p>Plus de 97 % des usagers considèrent que les locaux d'attente et d'accueil sont confortables (propreté, luminosité, sièges).</p> | <p>Près de 80% sont satisfaits de nos délais d'attente</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>Catégorie</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Très satisfait</td> <td>78,8%</td> </tr> <tr> <td>Plutôt satisfait</td> <td>12,5%</td> </tr> <tr> <td>Plutôt pas satisfait</td> <td>2,9%</td> </tr> <tr> <td>Pas satisfait</td> <td>5,8%</td> </tr> </tbody> </table> | Catégorie | Pourcentage | Très satisfait | 78,8% | Plutôt satisfait | 12,5% | Plutôt pas satisfait | 2,9% | Pas satisfait | 5,8% | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Catégorie</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Très satisfait</td> <td>77,4%</td> </tr> <tr> <td>Plutôt satisfait</td> <td>19,8%</td> </tr> <tr> <td>Plutôt pas satisfait</td> <td>1,8%</td> </tr> <tr> <td>Pas satisfait</td> <td>0,9%</td> </tr> </tbody> </table> | Catégorie | Pourcentage | Très satisfait | 77,4% | Plutôt satisfait | 19,8% | Plutôt pas satisfait | 1,8% | Pas satisfait | 0,9% | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Catégorie</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tout à fait satisfait</td> <td>57,7%</td> </tr> <tr> <td>Plutôt satisfait</td> <td>22,1%</td> </tr> <tr> <td>Plutôt pas satisfait</td> <td>10,6%</td> </tr> <tr> <td>Pas satisfait</td> <td>9,6%</td> </tr> </tbody> </table> | Catégorie | Pourcentage | Tout à fait satisfait | 57,7% | Plutôt satisfait | 22,1% | Plutôt pas satisfait | 10,6% | Pas satisfait | 9,6% |
| Catégorie | Pourcentage | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Très satisfait | 78,8% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Plutôt satisfait | 12,5% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Plutôt pas satisfait | 2,9% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pas satisfait | 5,8% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Catégorie | Pourcentage | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Très satisfait | 77,4% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Plutôt satisfait | 19,8% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Plutôt pas satisfait | 1,8% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pas satisfait | 0,9% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Catégorie | Pourcentage | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tout à fait satisfait | 57,7% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Plutôt satisfait | 22,1% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Plutôt pas satisfait | 10,6% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pas satisfait | 9,6% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Dématérialisation des procédures

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

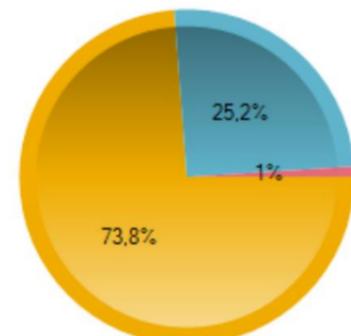
■ Tout à fait
■ Plutôt
■ Pas tellement
■ Pas du tout



COVID-19

99% des usagers sont satisfaits ou très satisfait des **mesures barrières** mises en place à la préfecture.

■ Très satisfait
■ Plutôt satisfait
■ Plutôt pas satisfait



Pistes d'améliorations



En 2021, la sous-préfecture d'Aix-en-Provence 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 :

Délai de prise de rendez-vous : les efforts engagés début 2020 pour améliorer les process et les délais vont se poursuivre afin de diminuer les délais de prise de rendez-vous.

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**.