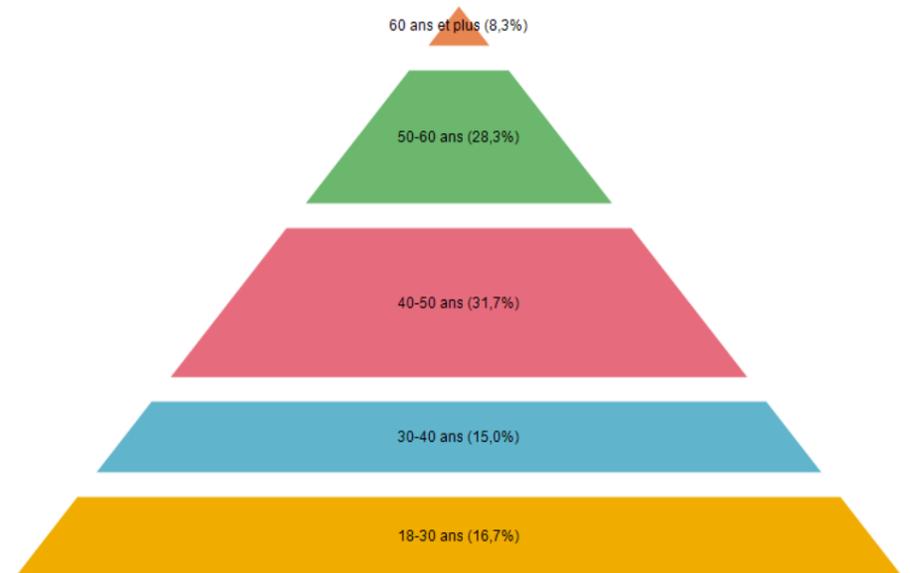
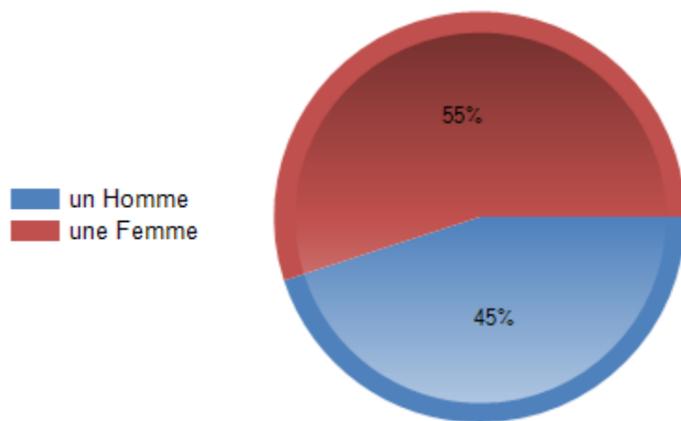


Résultats de l'enquête de satisfaction auprès des usagers de la Préfecture des Bouches-du-Rhône (Site Peytral) en 2019

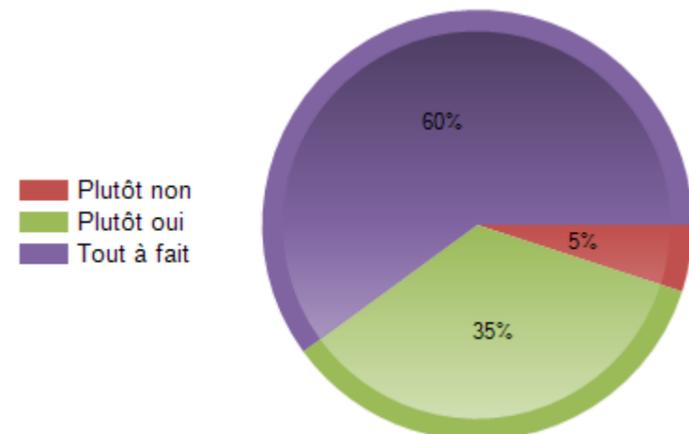
La Préfecture des Bouches-du-Rhône (Site Peytral) s'est engagée depuis plusieurs années dans l'amélioration de la qualité d'accueil et du service rendu aux usagers. Pour cela, elle mène des enquêtes annuelles auprès de ses usagers. Vous trouverez ci-dessous les résultats 2019, issus d'une enquête effectuée auprès d'environ 60 personnes en juin 2019

55% des personnes interrogées sont des **femmes** et
45% sont des **hommes**.
Toutes les tranches d'âge sont représentées.

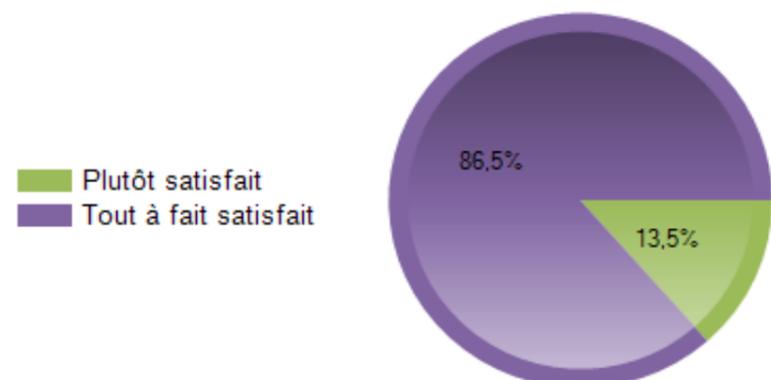


Accessibilité à la Préfecture

95 % des usagers ont **facilement trouvé** la préfecture.



100% des usagers concernés sont satisfaits **de leur prise en charge (handicap, difficultés, etc.)**

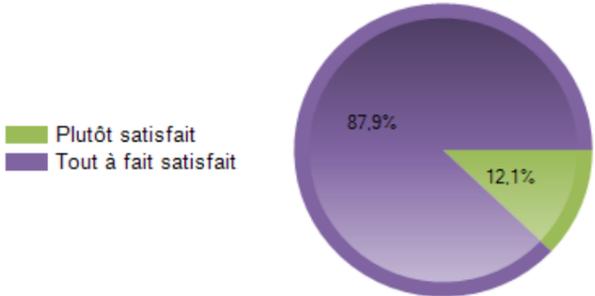
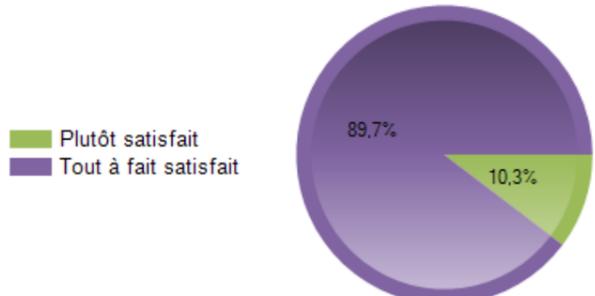
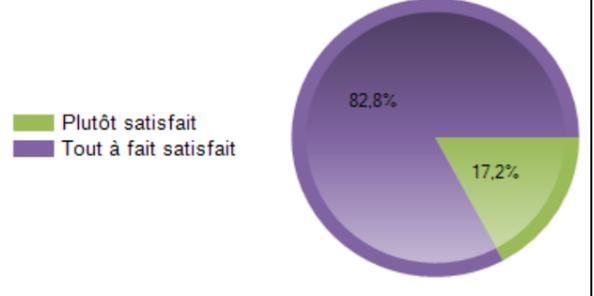
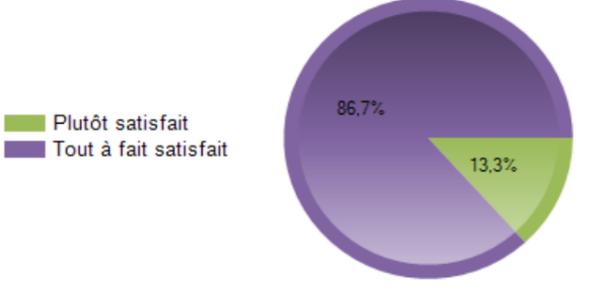
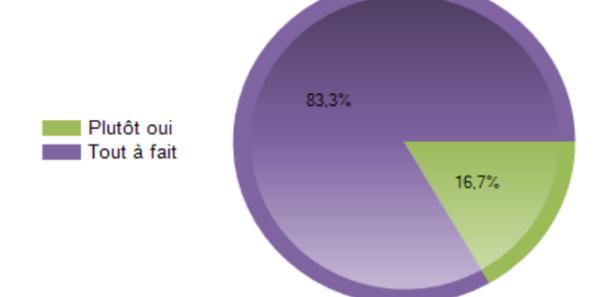
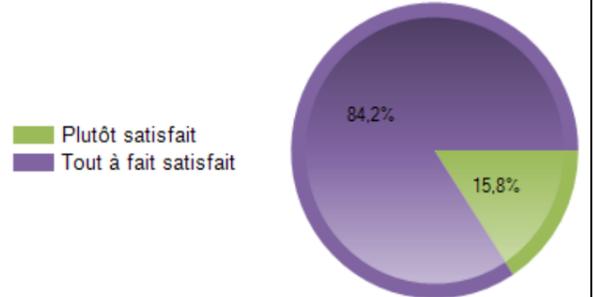


Conditions d'accueil

100 % sont satisfaits ou très satisfaits de la **propreté de nos locaux**

Plus de 96 % sont satisfaits de nos **horaires d'ouverture**

Plus de 98 % considèrent que la **confidentialité** a très bien été prise en compte

| | | |
|---|---|---|
| <p>100 % des usagers considèrent qu'ils ont eu un accueil courtois et respectueux.</p> | <p>100 % des usagers considèrent que leur interlocuteur a su se rendre disponible.</p> | <p>100 % des usagers considèrent avoir reçu des informations claires et utiles.</p> |
|  <p>Plutôt satisfait : 87,9% Tout à fait satisfait : 12,1%</p> |  <p>Plutôt satisfait : 89,7% Tout à fait satisfait : 10,3%</p> |  <p>Plutôt satisfait : 82,8% Tout à fait satisfait : 17,2%</p> |
| <p>100 % sont satisfaits ou très satisfaits de la réponse qui leur a été donnée.</p> | <p>100 % des usagers considèrent qu'ils ont été bien ou très bien orientés.</p> | <p>100 % sont satisfaits de nos délais d'attente</p> |
|  <p>Plutôt satisfait : 86,7% Tout à fait satisfait : 13,3%</p> |  <p>Plutôt oui : 83,3% Tout à fait : 16,7%</p> |  <p>Plutôt satisfait : 84,2% Tout à fait satisfait : 15,8%</p> |

Pistes d'améliorations



En 2019, la Préfecture des Bouches-du-Rhône (Site Peytral) va poursuivre ses efforts afin d'améliorer la qualité de l'accueil et des services rendus.

Les axes suivants seront privilégiés :

Accessibilité : Améliorer et accentuer la visibilité des informations sur les modalités d'accès à la Préfecture, 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, sur les conditions d'accueil du public pour limiter le nombre de visite.