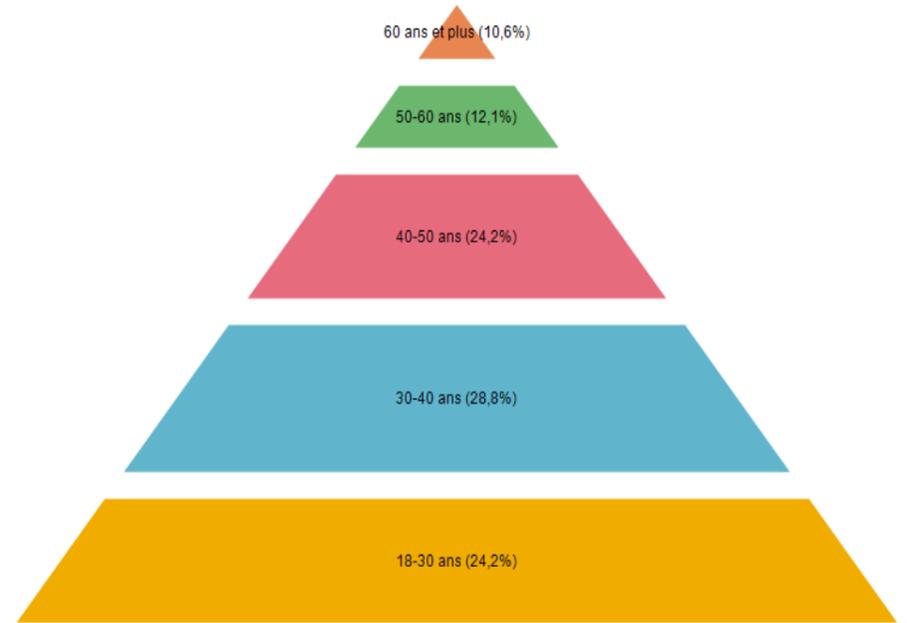
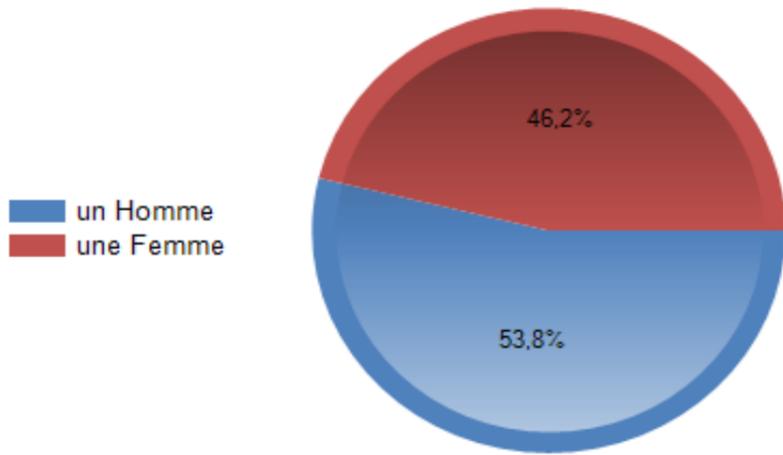


# Résultats de l'enquête de satisfaction auprès des usagers de la Sous-Préfecture d'Aix-en-Provence en 2019

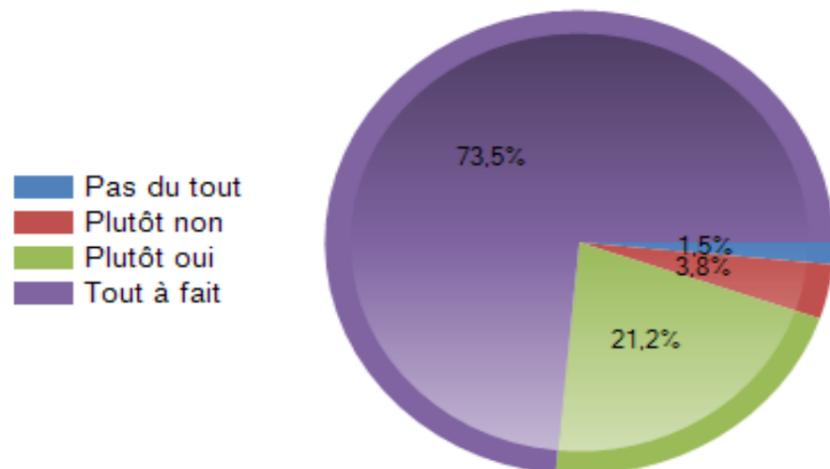
La Sous-Préfecture d'Aix-en-Provence s'est engagée depuis plusieurs années dans l'amélioration de la qualité d'accueil et du service rendu aux usagers. Pour cela, elle mène des enquêtes annuelles auprès de ses usagers. Vous trouverez ci-dessous les résultats 2019, issus d'une enquête effectuée auprès d'environ 130 personnes en juin 2019.

**46,2%** des personnes interrogées sont des **femmes** et **53,8%** sont des **hommes**.  
Toutes les tranches d'âge sont représentées.

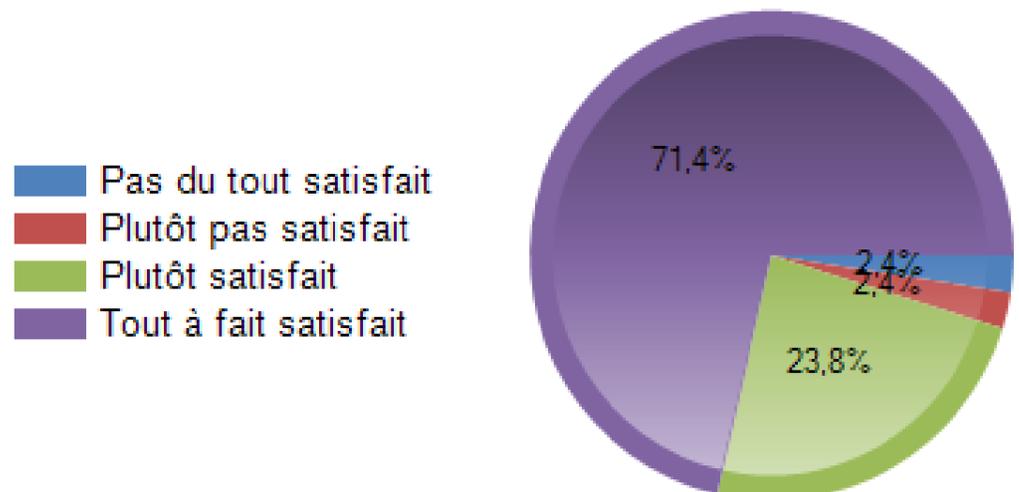


## Accessibilité à la Sous-Préfecture

**89 %** des usagers ont **facilement trouvé** la préfecture.



**Plus de 95%** des usagers concernés sont satisfaits de leur prise en charge (handicap, difficultés, etc.)

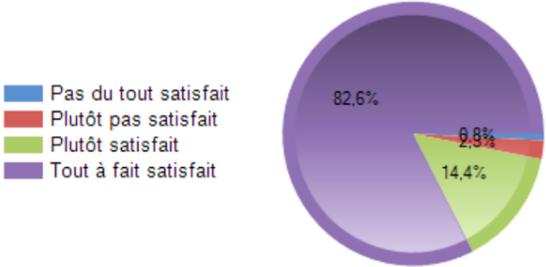
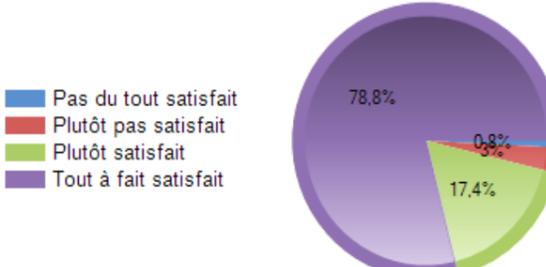
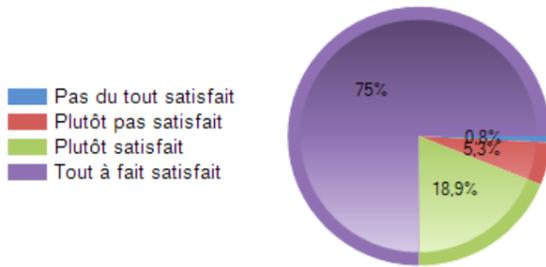
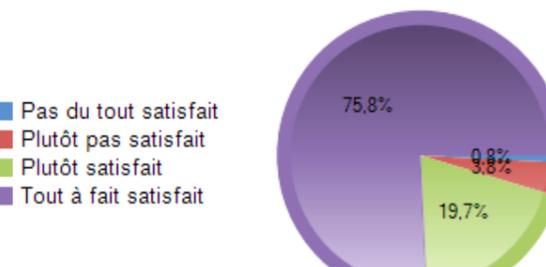
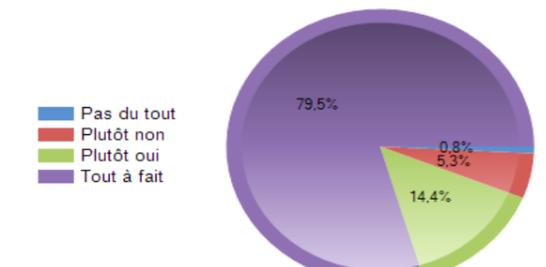
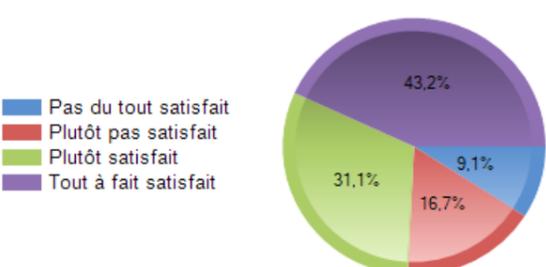


## Conditions d'accueil

Plus de **98 %** sont satisfaits ou très satisfaits de la **propreté de nos locaux**

Près de **85%** sont satisfaits de nos **horaires d'ouverture**

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

<p><b>97 %</b> des usagers considèrent qu'ils ont eu un accueil <b>courtois et respectueux</b>.</p>	<p><b>Plus de 96 %</b> des usagers considèrent que leur interlocuteur a su se rendre <b>disponible</b>.</p>	<p><b>94 %</b> des usagers considèrent avoir reçu des <b>informations claires et utiles</b>.</p>
		
<p><b>Plus de 95%</b> sont satisfaits ou très satisfaits <b>de la réponse qui leur a été donnée</b>.</p>	<p><b>Plus de 94 %</b> des usagers considèrent qu'ils ont été bien ou très bien <b>orientés</b>.</p>	<p><b>Près de 75%</b> sont satisfaits de nos <b>délais d'attente</b></p>
		

## Pistes d'améliorations



En 2019, la Sous-Préfecture d'Aix-en-Provence 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.