



SATISFACTION DES USAGERS DE LA PRÉFECTURE DES ALPES-MARITIMES COMPARAISON DES RÉSULTATS 2021 ET 2022

CHIFFRES-CLÉS

- L'échantillon de l'enquête sur site est plus large en 2022, avec 213 personnes interrogées, contre 153 en 2021 : +39,2%
- La période consacrée à l'enquête est plus restreinte en 2022, avec 21 jours concentrés au mois de juin, contre 110 jours en 2021 s'étalant de juin à septembre
- La quasi-totalité des usagers interrogés sont des particuliers ; ainsi, cette catégorie représente plus de 92% des personnes interrogées en 2021 et en 2022
- Une majorité d'usagers se déplace pour une démarche relative au droit de séjour : 56% des usagers interrogés viennent pour ce motif en 2021, 69% en 2022

CE QUI A CHANGÉ A LA PRÉFECTURE ENTRE 2021 ET 2022

- Le 17 mai 2022, la préfecture des Alpes-Maritimes a obtenu le label Qual-e-pref relatif à l'accueil des usagers
- Le centre opérationnel départemental (COD) a été rénové durant l'été 2021
- Un système de convocation par SMS a été mis en place en septembre 2021, pour améliorer l'information et l'accueil pour la remise des titres de séjour
- Sur le site Internet www.alpesmaritimes.gouv.fr, un accueil virtuel par thème a été mis en place sur la page « Contacts », en octobre 2021
- Des travaux de rénovation des toilettes usagers et de l'espace détente du hall d'accueil ont eu lieu à la fin de l'année 2021
- La préfecture a mis en place une procédure spécifique, sans rendez-vous, à destination des ressortissants de nationalité ukrainienne : 11,7% des personnes interrogées en 2022 viennent pour une démarche relative à la crise ukrainienne

L'ENQUÊTE 2022 A RÉVÉLÉ PLUSIEURS AMÉLIORATIONS PAR RAPPORT A 2021

- En 2022, l'enquête met davantage l'accent sur les personnes en situation de handicap, situation qui concerne 12,5% des personnes interrogées. 84,6% de ces personnes sont satisfaites de l'accessibilité de la préfecture eu égard de leur situation.
- Le respect de l'heure de rendez-vous est souligné comme un point positif en 2022 : 71,3% de satisfaits
- La courtoisie des agents d'accueil s'est améliorée passant de 77% à 89,2% de satisfaits
- Le confort et la propreté des espaces d'attente demeure un aspect positif, avec 70,8% de satisfaits

LA PRÉFECTURE POURSUIT CERTAINS OBJECTIFS D'AMÉLIORATION, SUR DES AXES COMMUNS ENTRE 2021 ET 2022

- Renforcer la signalisation à l'extérieur de la préfecture vers l'unique entrée accessible aux usagers
- Améliorer la réception par les agents du standard téléphonique
- Réaliser d'importants travaux d'aménagements des locaux accueillant les usagers
- Poursuivre la mise en place de l'administration numérique pour les étrangers en France (ANEF : demande de titre de séjour en ligne pour améliorer les conditions d'accueil des usagers étrangers)