



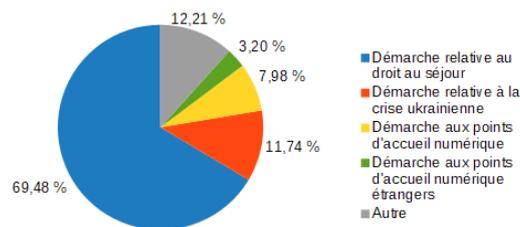
SATISFACTION DES USAGERS DE LA PRÉFECTURE DES ALPES-MARITIMES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE 2022

La préfecture des Alpes-Maritimes 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 auprès des usagers. Vous trouverez ci-dessous les résultats d'une enquête sur site, effectuée entre le 3 juin et le 24 juin 2022 auprès de 213 personnes.

QUI SONT LES USAGERS INTERROGÉS ?

- 92,9% sont des particuliers
- 7,1% sont des professionnels ou des élus
- 12,5% sont en situation de handicap

QUEL ÉTAIT LE MOTIF DE LEUR DÉPLACEMENT EN PRÉFECTURE ?



LES POINTS POSITIFS SOULIGNÉS PAR LES USAGERS (réponse : «bon» ou «très bon») :

- La tranquillité et le respect des conditions de confidentialité : 92% de satisfaits
- La courtoisie des agents d'accueil : 89,2% de satisfaits
- Une réponse apportée adaptée à la situation : 86,4 % de satisfaits
- L'orientation donnée par les agents de sécurité ou d'accueil/indiquée par la signalétique : 85,9% de satisfaits
- Prise en compte des personnes en situation de handicap ou de difficulté : 84,6% de satisfaits
- La satisfaction globale sur l'accueil réservé aux usagers : 77,9% de satisfaits
- Le respect de l'heure de rendez-vous : 71,3% de satisfaits
- Le confort et la propreté des espaces d'attente : 70,8% de satisfaits
- Les délais d'obtention d'un rendez-vous : 64,7%

LA PRÉFECTURE DES ALPES-MARITIMES POURSUIT L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL DES USAGERS, NOTAMMENT A TRAVERS LES AXES SUIVANTS :

- 17 mai 2022 : obtention du label Qual-e-pref relatif à l'accueil des usagers
- Améliorer la gestion des files d'attente : mise en place du Q-MATIC
- S'assurer du bon fonctionnement des services à disposition des usagers (photomaton, photocopieurs, services de boissons)
- Clarifier le lieu exact du rendez-vous, en précisant, dans la convocation, le numéro de l'accueil
- Favoriser l'accessibilité du site internet en diversifiant les langues disponibles
- Encourager davantage les usagers à se servir des points d'accueil numérique
- Restreindre les plages horaires indiquées lors des prises de rendez-vous
- Renforcer la signalisation à l'extérieur de la préfecture vers l'unique entrée accessible aux usagers
- Réaliser d'importants travaux d'aménagement des locaux accueillant les usagers (prévus en 2022)
- 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)