

SATISFACTION DES USAGERS DE LA PRÉFECTURE DES ALPES-MARITIMES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE 2023

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 2023, issus d'une enquête sur site effectuée entre le 5 mai et le 14 juin 2023 auprès de 220 personnes.

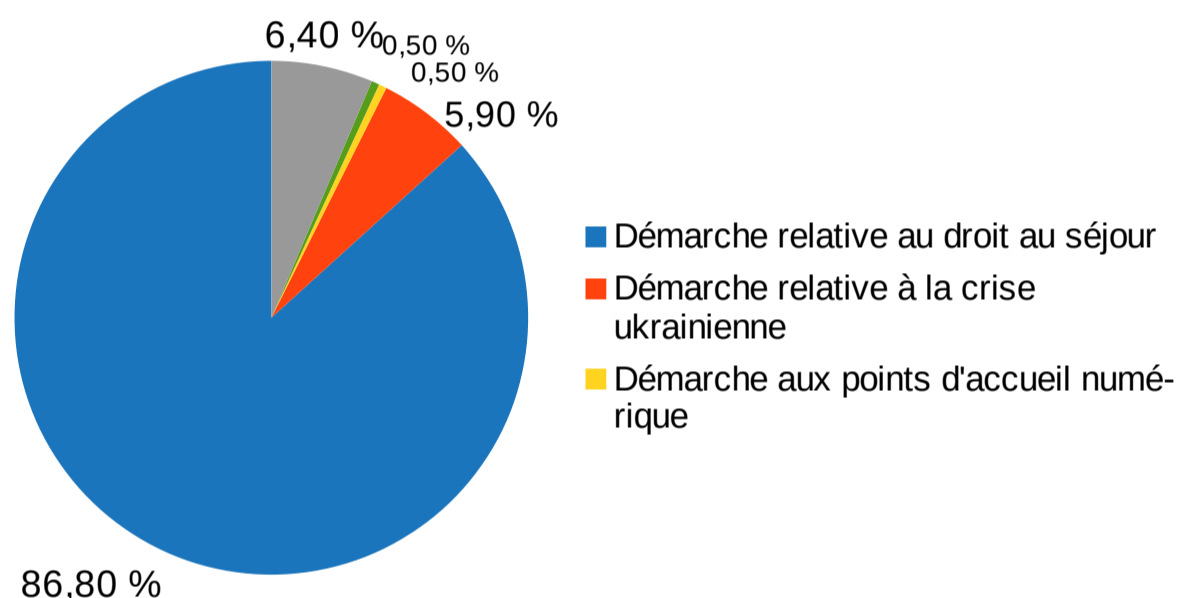
L'ENQUÊTE

Celle-ci se compose d'un questionnaire de 17 questions adressées aux usagers par des stagiaires à leur sortie de la préfecture. Les questionnaires sont accessibles en 2 langues : français et anglais.

QUI SONT LES USAGERS INTERROGÉS ?

- 91,8% de particuliers
- 8,2 % de professionnels
- 10,5 % d'entre eux sont en situation de handicap

QUEL ÉTAIT LE MOTIF DE LEUR DÉPLACEMENT À LA PRÉFECTURE ?



LES POINTS POSITIFS SOULIGNÉS PAR LES USAGERS :

- le respect des conditions de confidentialité : 87,8 % de satisfaits ;
- l'orientation donnée par les agents de sécurité/d'accueil ou par la signalétique : 85 % de satisfaits ;
- la courtoisie, la disponibilité et la qualité des réponses apportées : 83,5 % de satisfaits ;
- le respect de l'heure de rendez-vous : 71,8 % de satisfaits ;
- le confort et la propreté des espaces d'attente : 71,3 % de satisfaits.

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

Mai 2022 : Obtention du label Qual-e-pref relatif à l'accueil des usagers.

Février 2023 : Refonte du site Internet des services de l'État.

Septembre 2023 : Réouverture des points d'accueil numérique (ANTS et ANEF)

Octobre 2023 : Lancement d'un nouveau référentiel qualité pour mieux satisfaire les usagers.

**SERVICES
PUBLICS+**



Déploiement du dispositif d'amélioration continue de l'ensemble des services de l'administration territoriale de l'État.

Tenue annuelle d'un comité local des usagers et de l'amélioration continue : un temps d'échange très apprécié pour les représentants des usagers et les partenaires des services de l'État.

Réalisation d'importants travaux d'aménagement des locaux accueillant les usagers.

Revue de la signalétique au sein du Centre administratif des Alpes-Maritimes.

Réalisation de travaux d'aménagement des locaux accueillant le standard téléphonique.