



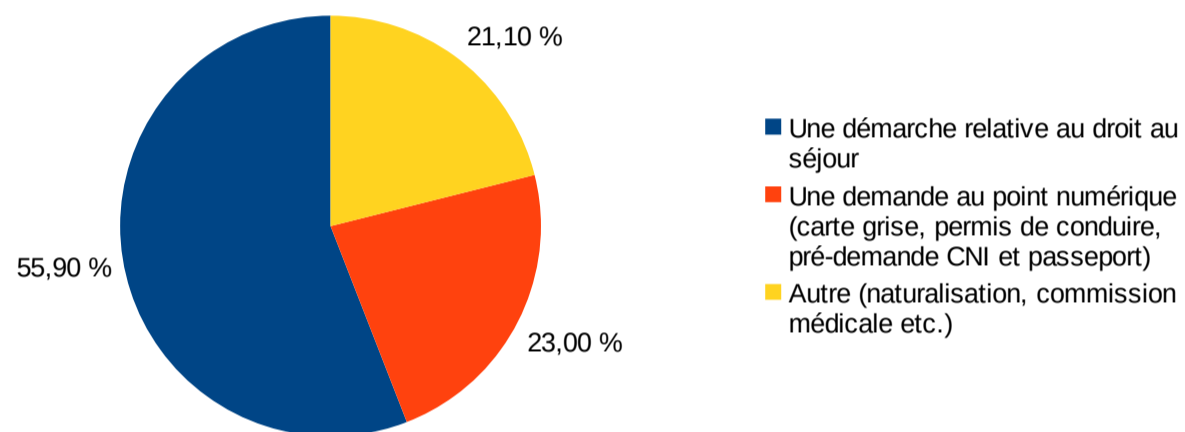
## SATISFACTION DES USAGERS DE LA PRÉFECTURE DES ALPES-MARITIMES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE 2021

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 2021, issus d'une enquête sur site effectuée entre le 11 juin et le 28 septembre 2021 auprès de 153 personnes.

### QUI SONT LES USAGERS INTERROGÉS ?

- 96,7 % de particuliers (148 personnes)
- 2 % de professionnels (3 personnes)
- 1,3 % autre (2 personnes)

### QUEL ÉTAIT LE MOTIF DE LEUR DÉPLACEMENT À LA PRÉFECTURE ?



### LES POINTS POSITIFS SOULIGNÉS PAR LES USAGERS :

- ✓ la courtoisie des agents : 79,7 % de satisfaits ;
- ✓ la disponibilité des agents : 74,5 % de satisfaits ;
- ✓ l'utilisation par les agents d'un langage simple et compréhensible : 71,9 % de satisfaits ;
- ✓ la qualité des réponses adaptées aux situations personnelles : 75,2 % de satisfaits ;
- ✓ le confort et la propreté des espaces : 70,4 % de satisfaits ;
- ✓ les services mis à disposition (photocopieurs, distributeurs de boissons et friandises etc.) : 73 % de satisfaits ;
- ✓ le respect des conditions de confidentialité : 80,9 % de satisfaits ;

### LA PREFECTURE DES ALPES-MARITIMES POURSUIT L'AMELIORATION DE LA QUALITE DE L'ACCUEIL DES USAGERS, NOTAMMENT A TRAVERS LES AXES SUIVANTS :

- moderniser et agencer le nouveau centre opérationnel départemental (COD) pour une meilleure gestion de crise (travaux réalisés de mai à août 2021) ;
- faire évoluer le dispositif d'information et d'accueil pour la remise des titres de séjour (amélioration du système de convocation par sms – mise en place depuis le 7 septembre 2021) ;
- mettre en place un accueil virtuel par thèmes sur la page Contacts du site Internet [www.alpes-maritimes.gouv.fr](http://www.alpes-maritimes.gouv.fr) (mis en place depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2021) ;
- former les agents du standard téléphonique ;
- former les agents à l'accueil des personnes en situation de handicap et en difficulté ;
- rénover les toilettes usagers et l'espace détente du hall d'accueil (travaux planifiés fin 2021) ;
- moderniser la signalétique (signalétique plus claire, et en différentes langues) ;
- mettre en place 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) ;
- réaliser d'importants travaux d'aménagement des locaux accueillant les usagers (travaux planifiés en 2022).