



## **SATISFACTION DES USAGERS SUR LES POINTS D'ACCUEIL NUMÉRIQUE (PAN) DE LA PRÉFECTURE DES ALPES-MARITIMES**

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. Vous trouverez ci-dessous les résultats d'une nouvelle enquête auprès des usagers sur les points d'accueil numérique mise en place depuis le 13 juillet 2021 et réalisée en continu. A ce jour, 219 personnes ont répondu à cette enquête.

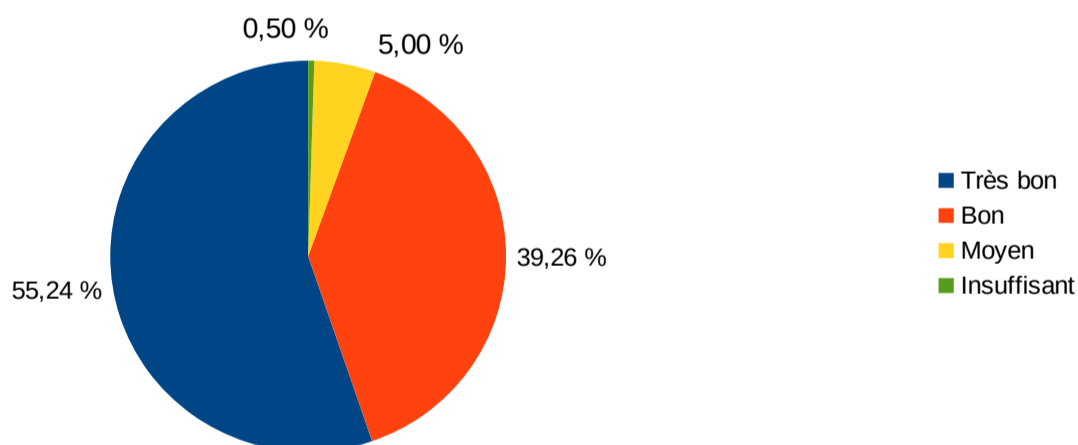
### **MODALITÉS DE RÉALISATION DE L'ENQUÊTE :**

- Usagers interrogés par les services civiques en charge des points d'accueil numérique
- Points d'accueil numérique concernés : 2 PAN à Nice et 1 PAN à Grasse

### **QUI SONT LES USAGERS INTERROGÉS ?**

- la tranche d'âge la plus représentée est celle des 61 ans et plus (27,4%)
- les raisons qui les ont amenés à prendre rendez-vous sur un point numérique :
  - difficultés avec les démarches administratives (51,1%)
  - difficultés à utiliser Internet (36,5%)
  - difficultés de compréhension d'une démarche au niveau réglementaire (35,2%)
  - pas d'accès à Internet ou aux équipements nécessaires (14,6%)
  - autre (5,5%)
- objet de la démarche :
  - permis de conduire (48,9%)
  - carte grise / certificat d'immatriculation de véhicule (48,9%)
  - carte d'identité (2,3%)
  - passeport (0,5%)
  - autre (3,7%)

### **QUEL ÉTAIT LE NIVEAU DE SATISFACTION SUR L'ACCUEIL RÉSERVÉ ?**



### **LES POINTS POSITIFS SOULIGNÉS PAR LES USAGERS :**

- ✓ la courtoisie des agents : 99,5 % de satisfaits ;
- ✓ l'accompagnement par les agents : 96,8 % de satisfaits ;
- ✓ la clarté des informations communiquées : 95,8% de satisfaits ;
- ✓ le délai d'attente pour être pris en charge : 95 % de satisfaits ;
- ✓ l'équipement informatique : 84,9 % de satisfaits ;

### **LA PREFECTURE DES ALPES-MARITIMES POURSUIT L'AMELIORATION DE LA QUALITE DE L'ACCUEIL DES USAGERS, NOTAMMENT A TRAVERS LAX'E SUIVANT :**

- réaliser d'importants travaux d'aménagement des locaux accueillant les usagers (travaux planifiés en 2022).