



## **SATISFACTION DES USAGERS DE LA PRÉFECTURE DES ALPES-MARITIMES COMPARAISON DES RÉSULTATS 2022 ET 2023**

### **CHIFFRES-CLÉS**

- L'échantillon de l'enquête sur site est plus fort en 2023, avec 220 personnes interrogées, contre 213 en 2022 : +3,3 %
- La période consacrée à l'enquête est plus large en 2023, avec 19 jours ouvrés contre 16 jours ouvrés en 2022
- La quasi-totalité des usagers interrogés sont des particuliers ; ainsi, cette catégorie représente plus de 90 % des personnes interrogées en 2022 et en 2023
- Une majorité d'usagers se déplace pour une démarche relative au droit de séjour : 69 % des usagers interrogés viennent pour ce motif en 2022, 86,8 % en 2023

### **L'ENQUÊTE 2023 A RÉVÉLÉ PLUSIEURS AMÉLIORATIONS OU POINTS POSITIFS PAR RAPPORT À 2022**

- Le respect de l'heure de rendez-vous est souligné comme un point positif en 2023 : passant de 64,8 % à 71,8 % de satisfaits
- Le confort et la propreté des espaces d'attente se sont accrus, passant de 70,8 % à 71,3 % de satisfaits
- Le délai de réponse aux courriels est plus satisfaisant, passant de 54,2 % à 59,7 % de satisfaits.
- La courtoisie, la disponibilité et la qualité des réponses apportées se sont maintenues, passant de 85,8 % à 83,5 % de satisfaits

### **CEPENDANT, L'ENQUÊTE 2023 A AUSSI RÉVÉLÉ DES DÉGRADATIONS SUR CERTAINS ASPECTS PAR RAPPORT À 2022 ET SUR LESQUELS LES SERVICES VONT DEVOIR SE MOBILISER**

- Considérer davantage la situation des personnes en difficulté ou en handicap. En 2022, 12,2 % des usagers interrogés était des personnes en situation de handicap. Parmi eux, 84,62 % sont satisfaits de l'accessibilité de la préfecture à l'égard de leur situation. En 2023, ce sont 10,5 % des usagers qui se retrouvent dans une situation de difficulté ou d'handicap. Toutefois, seulement 65,2 % d'entre eux sont satisfaits de leur prise en compte.
- Améliorer la réception par les agents du standard téléphonique. Seulement 16,2 % de satisfaits en 2023 contre 42,8 % en 2022.
- Améliorer les délais d'obtention de rendez-vous. En 2022, 64,7 % des usagers étaient satisfaits contre seulement 40,9 % en 2023.
- Améliorer l'accessibilité des informations sur le site internet de la préfecture. Seulement 58,1 % de satisfaits en 2023 contre 68,9 % en 2022.

### **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
- Refonte en cours du référentiel Qual-e-pref pour mieux satisfaire les besoins des usagers
- Audits de suivi à venir
- Poursuite du déploiement du dispositif d'amélioration continue de l'ensemble des services de l'administration territoriale de l'État Services Publics +
- Février 2023 : refonte du site Internet des services 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 (en cours)
- Réalisation de travaux d'aménagement des locaux accueillant le standard téléphonique (à venir)
- Poursuite de la mise en place, par étapes, de l'administration numérique pour les étrangers en France (ANEF)
- Projet de réouverture des points d'accueil numérique ANTS et ANEF sur Nice (à venir)
- Revue de la signalétique au sein du Centre administratif des Alpes-Maritimes (à venir)
- Vérification du bon fonctionnement des services à disposition des usagers (photomaton, photocopieurs, services de boissons).