



*Liberté • Égalité • Fraternité*

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DES HAUTS-DE-SEINE

**Résultats de l'enquête de satisfaction réalisée à  
la sous-préfecture de Boulogne-Billancourt du 9  
au 11 avril 2014 et présentation des mesures  
correctives.**



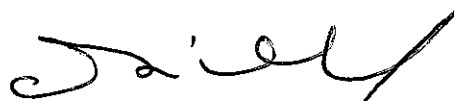
J' Ai le plaisir de vous présenter les résultats de la quatrième enquête de satisfaction qui a été menée en avril 2014 par les services de la sous-préfecture de Boulogne-Billancourt auprès de ses usagers ainsi que les mesures d'amélioration qui sont mises en œuvre pour mieux vous satisfaire.

Comme les années précédentes, nous sommes allés à votre rencontre pour recueillir vos avis et suggestions sur la qualité de notre accueil physique et de notre site Internet. Une enquête de satisfaction concernant spécifiquement notre accueil téléphonique sera prochainement organisée.

Votre collaboration est précieuse pour nous permettre de poursuivre la démarche d'amélioration constante de la qualité des services engagée depuis plus de trois ans.

En vous souhaitant bonne lecture, je vous prie de croire en l'assurance de notre engagement le plus sincère.

Le sous-préfet d'Antony  
Chargé des fonctions de sous-préfet  
de l'arrondissement de Boulogne-Billancourt



Jean-Pierre GUARDIOLA

➤ **Pour mieux vous connaître :**

Sur la période du 9 avril au 11 avril 2014, nous avons recueilli 215 questionnaires qui avaient été distribués au sein de différents services de la sous-préfecture de Boulogne-Billancourt.

Parmi vous, 94% étaient des particuliers résidant dans le département des Hauts-de-Seine.

L'objet de votre visite à la sous-préfecture était

- carte grise (37%)
- permis de conduire (29%)
- titre de séjour (28%)
- autre demande (6%)

**La fréquence de vos visites à la sous-préfecture varie en fonction de la nature de vos démarches.** 29% d'entre vous nous rencontrent plusieurs fois par an, 19% uniquement une fois par an, et 51% d'entre vous rarement.

Pour effectuer vos démarches, vous êtes 61% à privilégier un déplacement le matin, contre 39% l'après-midi.

➤ **Votre satisfaction sur l'accueil et le service à la sous-préfecture :**

**Nos horaires d'ouverture :**

Vous êtes 56% à être satisfaits des horaires d'ouverture.

Vous appréciez la continuité de service pendant l'heure du déjeuner, malgré le faible nombre de guichets alors ouverts.

**Qualité de l'accueil :**

***1. Infrastructures :***

- Vous êtes 91% à estimer que l'accueil général est facilement repérable.
- Vous êtes 59% à estimer que les locaux sont propres.
- Vous êtes 88% à considérer que la signalétique indiquant les différents services de la sous-préfecture est satisfaisante.
- Vous êtes 90% à vous estimer satisfaits des équipements mis à votre disposition (photocopieuses, photomatons...).

## **2. Accueil général :**

Vous êtes 58% à avoir été accueillis d'abord par une hôtesse d'accueil.

Vous êtes 57% à avoir pu identifier clairement le nom et la fonction de l'agent d'accueil.

92% d'entre vous ont reconnu un accueil attentif et courtois, 94% la disponibilité de l'hôtesse.

Vous avez été orientés vers le service compétent dans 91% des cas. Enfin, 90% d'entre vous ont estimé avoir été informés en des termes compréhensibles.

## **3. Accueil au guichet :**

Vous avez été 66% à identifier clairement le nom et la fonction de l'agent au guichet. 85% d'entre vous ont reconnu un accueil attentif et ont estimé l'agent disponible dans 91% des cas.

Pour 89% d'entre vous, les conditions de discrétion et de confidentialité ont été respectées et 97% d'entre vous ont estimé avoir été informés en des termes compréhensibles.

Enfin 11% d'entre vous ont demandé de l'aide pour remplir des formulaires et se sont montrés satisfaits de cette aide dans 96% des cas.

### ➤ **Notre accueil des personnes à mobilité réduite :**

Il s'agit de l'accueil des personnes qui éprouvent des difficultés à se déplacer, de manière provisoire ou permanente, et notamment les personnes en fauteuil roulant, les femmes enceintes et les personnes accompagnées d'enfants en bas âge, y compris en poussette.

14% d'entre vous ont été concernés par cet accueil.

90 % d'entre vous ont estimé que les locaux de la sous-préfecture sont accessibles et 90% que les modalités d'accueil étaient clairement indiquées, notamment à travers la signalétique.

En ce qui concerne la prise en charge de nos guichets, vous êtes 71% à vous montrer satisfaits.

### ➤ **Le temps d'attente :**

D'une manière générale, tout service confondu, 59% d'entre vous estiment avoir attendu trop longtemps avant d'être reçus au guichet. 62% d'entre vous ont estimé avoir attendu plus de 40 minutes avant de passer aux guichets. 8% ont estimé avoir été reçus en moins de 20 minutes et 30% entre 20 et 40 minutes.

➤ **Votre satisfaction sur l'accès à l'information par internet :**

Vous êtes 61% à chercher des informations sur notre site internet avant de vous déplacer en préfecture.

88% d'entre vous ont trouvé facilement l'adresse du site internet. Vous êtes 73% à trouver l'information recherchée sans difficulté.

L'information disponible sur le site internet vous permet de mieux préparer votre visite à la sous-préfecture dans 68% des cas.

Enfin, vous êtes 54% à avoir connaissance des outils disponibles sur le site internet pour formuler une demande de renseignement ou une réclamation.

**CONCLUSION :**

De manière générale, 67% d'entre vous se déclarent satisfaits de votre visite à la sous-préfecture de Boulogne-Billancourt. Si l'on distingue le service des étrangers du bureau de la circulation, les résultats ne varient pas de façon significative. En effet, en ce qui concerne le bureau des étrangers, vous êtes 67,2% à vous déclarer globalement satisfaits de l'accueil en sous-préfecture. Pour ce qui est du bureau de la circulation, vous êtes près de 66% à vous déclarer globalement satisfaits.

Votre première demande d'amélioration porte sur le temps d'attente, notamment au bureau de la circulation : nous nous efforçons de mettre en œuvre des actions d'amélioration dans ce domaine.

**Les premières mesures correctrices :**

Pour diminuer le temps d'attente aux guichets de la sous-préfecture, notamment au bureau de la circulation, plusieurs actions sont programmées :

- un « pré-accueil » pour le service des cartes grises qui vérifiera la complétude des dossiers préalablement au passage aux guichets.
- La remise des permis de conduire au rez-de-chaussée de la sous-préfecture et de façon priorisée et donc plus rapide par rapport aux autres démarches relevant de la circulation.
- L'organisation de prises de rendez-vous en ligne
- La polyvalence accrue des agents de façon à permettre une meilleure réactivité de nos services par rapport à l'affluence du public.