



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 7
au 10 avril 2015 et présentation des mesures
correctives.**

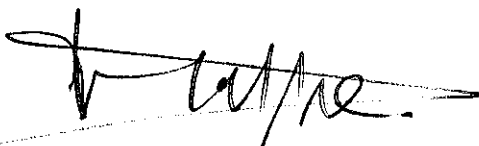
J' Ai le plaisir de vous présenter les résultats de la cinquième enquête de satisfaction qui a été menée en avril 2015 par les services de la sous-préfecture de Boulogne-Billancourt auprès de ses usagers ainsi que les mesures d'amélioration qui sont mises en œuvre pour mieux vous satisfaire.

Nous sommes allés à votre rencontre pour recueillir vos avis et suggestions sur la qualité de notre accueil physique et de notre site Internet.

Votre collaboration est précieuse pour nous permettre de poursuivre la démarche d'amélioration constante de la qualité des services.

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

Le sous-préfet d'Antony
et de Boulogne-Billancourt



Philippe MAFFRE

➤ **Pour mieux vous connaître :**

Sur la période du 7 avril au 10 avril 2015, nous avons recueilli 248 questionnaires qui avaient été distribués au sein de différents services de la sous-préfecture de Boulogne-Billancourt.

Parmi vous, 96% étaient des particuliers et une grande majorité résidaient dans le département des Hauts-de-Seine (94%).

Les usagers interrogés se répartissent selon les bureaux de la manière suivante : 35% des usagers questionnés se rendaient au bureau des étrangers et 65% au bureau de la circulation.

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

Nos horaires d'ouverture :

Vous êtes 66% à être satisfaits des horaires d'ouverture. Ce taux est en augmentation par rapport à 2014. Cependant, certains usagers soulignent que les horaires de la sous-préfecture les contraignent souvent à prendre une journée ou demi-journée de congé pour pouvoir se réaliser leurs démarches. Pour pallier ce problème, un grand nombre d'entre eux réclament une extension des horaires du service.

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

Qualité de l'accueil général :

L'enquête de satisfaction révèle une satisfaction générale sur la qualité des infrastructures et des équipements, qui, pour ce qui concerne particulièrement la propreté des locaux, connaît une augmentation significative.

1. Infrastructures et équipements :

- Vous êtes 90% à estimer que l'accueil général est facilement repérable.
- Vous êtes 90% - contre 59% en 2014- à estimer que les locaux sont propres. Néanmoins, plusieurs usagers ont souligné le manque de propreté des toilettes.
- Vous êtes 89% à considérer que la signalétique indiquant les différents services de la sous-préfecture est satisfaisante.
- Vous êtes 93% à vous estimer satisfaits des équipements mis à votre disposition (photocopieuses, photomatons...).

2. Accueil général :

Vous êtes 56% à avoir été accueillis d'abord par une hôtesse d'accueil.

Vous êtes 69% à avoir pu identifier clairement le nom et la fonction de l'agent d'accueil.

86% d'entre vous ont reconnu un accueil attentif et courtois, 90% la disponibilité de l'hôtesse.

Vous avez été orientés vers le service compétent dans 88% des cas. Enfin, 92% d'entre vous ont estimé avoir été informés en des termes compréhensibles.

Ces chiffres indiquent que vous êtes globalement satisfaits de votre premier contact avec un agent de la préfecture.

➤ **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.

23% d'entre vous ont été concernés par cet accueil.

82 % d'entre vous ont estimé que les locaux de la sous-préfecture sont accessibles et 84% que les modalités d'accueil étaient clairement indiquées, notamment à travers la signalétique. Certains usagers regrettent l'absence de toilettes dédiées aux personnes handicapées.

En ce qui concerne la prise en charge prioritaire des personnes à mobilité réduite, vous êtes 80% à vous montrer satisfaits, contre 71% en 2014.

➤ **Votre satisfaction sur l'accueil au bureau de la circulation :**

161 questionnaires ont été exploités pour le service de la circulation de la sous-préfecture de Boulogne-Billancourt, en charge des certificats d'immatriculation et permis de conduire. Parmi les usagers interrogés, le taux de satisfaction s'élève à 77%, en nette augmentation par rapport à 2014 (65%).

➤ **Passage au guichet :**

D'après vos réponses, l'accueil au guichet de la circulation est satisfaisant.

Vous avez été 74% à identifier clairement le nom et la fonction de l'agent au guichet. 90% d'entre vous ont reconnu un accueil attentif et ont estimé l'agent disponible dans 92% des cas.

Pour 92% d'entre vous, les conditions de discrétion et de confidentialité ont été respectées et 88% d'entre vous ont estimé avoir été informés en des termes compréhensibles.

Enfin 27% d'entre vous ont demandé de l'aide pour remplir des formulaires et se sont montrés satisfaits de cette aide dans 97% des cas.

➤ **Le temps d'attente :**

Vous êtes

- 27% à estimer avoir attendu moins de 20 minutes
- 40% entre 20 et 40 minutes
- 33% plus de 40 minutes.

Vous êtes 56% à avoir estimé votre temps d'attente déraisonnable.

Le temps d'attente apparaît comme un critère déterminant dans votre niveau de satisfaction globale.

Le bureau de la circulation a adopté diverses mesures d'organisation a adopté diverses mesures d'organisation qui ont d'ores-et-déjà permis de diminuer le temps d'attente en comparaison de la situation constatée en 2014 ; ainsi au 1^{er} trimestre 2015, le temps d'attente **moyen** était de 16 minutes pour les cartes grises et de 21 minutes pour les permis de conduire.

➤ **Votre satisfaction sur l'accueil au bureau des étrangers :**

Les résultats de l'enquête de satisfaction révèlent que le taux de satisfaction s'élève à 50% seulement. Il s'agit d'une baisse significative, le taux de satisfaction enregistré en 2014 étant de 67%.

➤ **Passage au guichet :**

79% d'entre vous ont reconnu un accueil attentif et courtois ; 83% estiment que l'agent s'est rendu disponible et 81% que les explications fournies l'ont été en des termes compréhensibles ; 82% considèrent que les conditions de discrétion et de confidentialité sont satisfaisantes.

Vous êtes 19% à avoir eu recours aux agents de guichet pour remplir un formulaire et êtes satisfaits à 91% de l'aide apportée.

➤ **Le temps d'attente :**

Vous êtes :

- 10% à estimer avoir attendu moins de 20 minutes
- 17% entre 20 minutes et 40 minutes
- 73% plus de 40 minutes

Le temps d'attente cristallise un important taux d'insatisfaction avec 68% des usagers qui considèrent ce temps d'attente déraisonnable.

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

Vous êtes 72% à déclarer avoir déjà consulté le site internet de la préfecture

82% d'entre vous ont trouvé facilement l'adresse du site internet. Vous êtes 74% 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 62% des cas.

Enfin, vous êtes 60% à avoir connaissance des outils disponibles sur le site internet pour formuler une demande de renseignement ou une réclamation.

Cependant, vous êtes 69% à vous estimer satisfaits du site internet alors que vous étiez 80% l'an passé.

CONCLUSION :

Au terme de cette enquête, il apparaît globalement que vous êtes 68% à vous déclarer satisfaits de votre visite à la sous-préfecture de Boulogne-Billancourt, soit un peu plus que l'an passé (67%). Cependant, les résultats varient de façon significative entre le bureau de la circulation qui accueille la majorité des usagers et enregistre un fort taux de satisfaction, d'une part, et le bureau des étrangers qui ne recueille que 50% de satisfaits.

Votre première demande d'amélioration porte sur le temps d'attente : 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, plusieurs actions sont programmées :

- un « pré-accueil » pour le service des cartes grises qui vérifiera la complétude des dossiers préalablement au passage aux guichets.
- L'organisation de prises de rendez-vous en ligne : un module de prise de rendez-vous est opérationnel depuis juin 2015 pour les demandes d'échanges de permis de conduire français contre un permis français.
- La polyvalence accrue des agents de façon à permettre une meilleure réactivité de nos services par rapport à l'affluence du public.
- Au bureau des étrangers, le renforcement en personnel et le recrutement d'un agent de l'Agence de Service Civique pour vérifier la complétude des dossiers lors de l'attente de l'utilisateur et avant passage au guichet.

Par ailleurs, un travail d'amélioration de la qualité de notre information sur le site internet sera engagé.