



*Liberté • Égalité • Fraternité*

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREFET DES HAUTS-DE-SEINE

# **Résultats de l'enquête de satisfaction réalisée à la sous-préfecture d'Antony du 14 au 17 avril 2015 et mesures correctives**



*Liberté • Égalité • Fraternité*

**RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**  
**PREFET DES HAUTS-DE-SEINE**

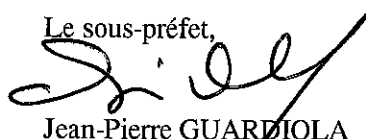
La sous-préfecture d'Antony a le plaisir de vous présenter les résultats de la cinquième enquête de satisfaction qu'elle a menée auprès de ses usagers au mois d'avril 2015, ainsi que les mesures d'amélioration mises en œuvre pour mieux répondre à vos attentes.

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

Votre participation est essentielle pour nous permettre de poursuivre la démarche d'amélioration constante de la qualité de nos services et je vous en remercie.

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

Le sous-préfet,



Jean-Pierre GUARDIOLA



*Liberté • Égalité • Fraternité*

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREFET DES HAUTS-DE-SEINE

## **Pour mieux vous connaître**

Sur la période du 14 au 17 avril 2015, vous avez été 199 usagers à répondre à notre enquête de satisfaction.

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

Les usagers interrogés se répartissent selon les bureaux de la manière suivante : 39% des usagers questionnés se rendaient au bureau du séjour des étrangers et 61% au bureau de la circulation.

## **Votre satisfaction sur l'accueil général et le service à la sous-préfecture**

### ***Nos horaires d'ouverture***

Les sondés sont satisfaits pour 64% des horaires d'ouverture actuels. Ce taux est en légère augmentation par rapport à 2014. Cependant, certains usagers soulignent que les horaires de la sous-préfecture les contraignent souvent à prendre une journée ou une demi-journée de congé pour pouvoir réaliser leurs démarches. Pour palier ce problème, un grand nombre d'entre eux réclament une extension des horaires du service.

### ***Les infrastructures et équipements***

L'enquête de satisfaction révèle une satisfaction générale sur la qualité des infrastructures et des équipements, qui connaît une augmentation significative par rapport à 2014, notamment la propreté des locaux ou la signalétique.

81 % des usagers interrogés sont d'accord pour dire que l'accueil général est facilement repérable.

95 % des usagers interrogés estiment que les locaux sont propres ;

80 % des sondés estiment que la signalétique est bonne entre les services ;

82 % des usagers sont satisfaits des équipements mis à leur disposition (photocopieuse, photomaton...).

Les difficultés sont liées à un manque d'espace qui par exemple ne permet pas d'augmenter le nombre de places assises.



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREFET DES HAUTS-DE-SEINE

## ***L'accueil général***

Lors de votre visite en sous-préfecture, 54 % d'entre vous ont été accueillis par l'hôtesse d'accueil. De manière générale, vous êtes satisfaits de la qualité de cet accueil. Dans 94% des cas, vous estimez que son accueil fut courtois et attentif. 92 % d'entre vous estiment qu'elle s'est rendue disponible et 85 % êtes d'accord pour dire qu'elle vous a informés dans des termes compréhensibles et orientés de manière satisfaisante.

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***

Parmi les 199 personnes interrogées, vous êtes 58 à avoir répondu en tant que personne à mobilité réduite soit près de 30% des usagers interrogés.

Vous avez estimé à 77 % que les locaux étaient facilement accessibles et à 75 % que les modalités d'accueil étaient clairement indiquées. Votre satisfaction sur la prise en charge prioritaire s'élève à 71%.

Ces chiffres marquent une baisse par rapport à la précédente enquête de satisfaction et nous conduiront à améliorer l'information afin que les personnes à mobilité réduite se signalent dès leur arrivée à l'hôtesse d'accueil pour pouvoir bénéficier des tickets prioritaires délivrés par les services d'accueil.

Le projet de recrutement d'un volontaire du service civique doit également permettre d'améliorer l'accueil initial des usagers et notamment la prise en charge des personnes à mobilité réduite.

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

121 questionnaires ont été exploités pour le service de la circulation de la sous-préfecture d'Antony. Parmi les usagers interrogés, le taux de satisfaction s'élève à 51% de satisfaits, en légère baisse par rapport à 2014 (55%).

## ***Passage au guichet***

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

84% d'entre vous ont reconnu un accueil attentif et courtois et 83% considèrent que l'agent s'est rendu disponible. 86% estiment avoir été informés dans des termes précis et compréhensibles et 88% que les conditions de discrétion et de confidentialité ont été respectées de manière satisfaisante.

Vous êtes 25% à avoir demandé de l'aide pour remplir les formulaires et êtes satisfaits à 85% de l'aide apportée.



*Liberté • Égalité • Fraternité*

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREFET DES HAUTS-DE-SEINE

## ***Le temps d'attente***

Vous êtes :

- 15% à avoir attendu moins de 20 min.
- 40% entre 20 et 40 minutes ;
- 45% 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 qui ont d'ores et déjà permis de diminuer le temps d'attente en comparaison de la situation constatée en 2014, ainsi au 1<sup>er</sup> trimestre 2015 le temps d'attente moyen était de 18 minutes pour les cartes grises et de 37 minutes pour les permis de conduire.

Le bureau de la circulation poursuivra ses efforts d'amélioration, notamment en expérimentant une extension des démarches par voie postale.

## **Votre satisfaction sur l'accueil au bureau du séjour des étrangers**

Les résultats de l'enquête de satisfaction révèlent que le taux de satisfaction globale s'élève à 38% seulement.

### ***Passage au guichet***

69% d'entre vous ont reconnu un accueil attentif et courtois ; 83% estiment que l'agent s'est rendu disponible et 82% que les explications fournies l'ont été en des termes compréhensibles ; 69% considèrent que les conditions de discrétion et de confidentialité sont satisfaisantes ;

Vous êtes 7% à avoir eu recours aux agents de guichet pour remplir un formulaire et êtes satisfaits à 60% de l'aide apportée.

Ces résultats relatifs à la qualité de l'accueil sont en baisse et reflètent les difficultés actuelles du bureau des étrangers concernant les délais d'instruction, difficultés qui sont sources de tension dans la relation usagers/agents.



*Liberté • Égalité • Fraternité*

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREFET DES HAUTS-DE-SEINE

## ***Le temps d'attente***

Vous êtes :

- 3 % à avoir attendu moins de 20 minutes ;
- 3% entre 20 minutes et 40 minutes ;
- 94% plus de 40 minutes.

Le temps d'attente cristallise un important taux d'insatisfaction avec 85% des usagers qui considèrent ce temps d'attente déraisonnable.

L'amélioration du temps d'attente nécessite de réduire l'affluence en limitant le nombre de déplacements des usagers. Deux types d'actions sont ainsi engagées par le bureau des étrangers, d'une part améliorer les délais d'instruction et de délivrance des titres de séjour, d'autre part étendre les possibilités de prise de rendez-vous à distance.

## **Votre satisfaction sur l'accès à l'information par internet**

Vous êtes :

68% à avoir déjà consulté le site internet de la préfecture.

91% à avoir trouvé facilement l'adresse internet.

67% à avoir trouvé facilement l'information recherchée.

Ces chiffres attestent d'une satisfaction en hausse par rapport à 2014 où vous n'étiez que 76% à avoir trouvé facilement l'adresse de notre site internet et 57% à avoir trouvé facilement l'information recherchée.

## **Conclusion**

Au terme de cette enquête, il apparaît que le taux de satisfaction générale a diminué de 8 points par rapport aux années 2013 et 2014, bien que les usagers demeurent globalement satisfaits de leur premier contact avec la préfecture (agents d'accueil, infrastructures).

Malgré les améliorations constatées au sein du bureau de la circulation, le temps d'attente demeure le principal facteur d'insatisfaction de nos usagers.

Les actions se poursuivent, en particulier au bureau des étrangers, pour améliorer nos délais d'instruction et développer des alternatives au déplacement en sous-préfecture.

Internet et les technologies de l'information et de la communication apparaissent comme un moyen largement plébiscité pour informer et améliorer l'efficacité des démarches. L'effort d'amélioration du site internet sera prolongé avec par exemple la mise en ligne d'une foire aux questions étrangers.