



*Liberté • Égalité • Fraternité*

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DES HAUTS-DE-SEINE

**Résultats de l'enquête de satisfaction réalisée à la  
sous-préfecture d'Antony du 11 mai au 16 juin 2021 et  
mesures correctives.**

La sous-préfecture d'Antony a le plaisir de vous présenter les résultats de la nouvelle enquête de satisfaction qu'elle a menée auprès de ses usagers aux mois de mai et de juin 2021, ainsi que les mesures d'amélioration mises en œuvre pour augmenter votre satisfaction, dans le cadre de la labellisation Qual-e-Pref.

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.

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 Préfet

Laurent HOTTIAUX



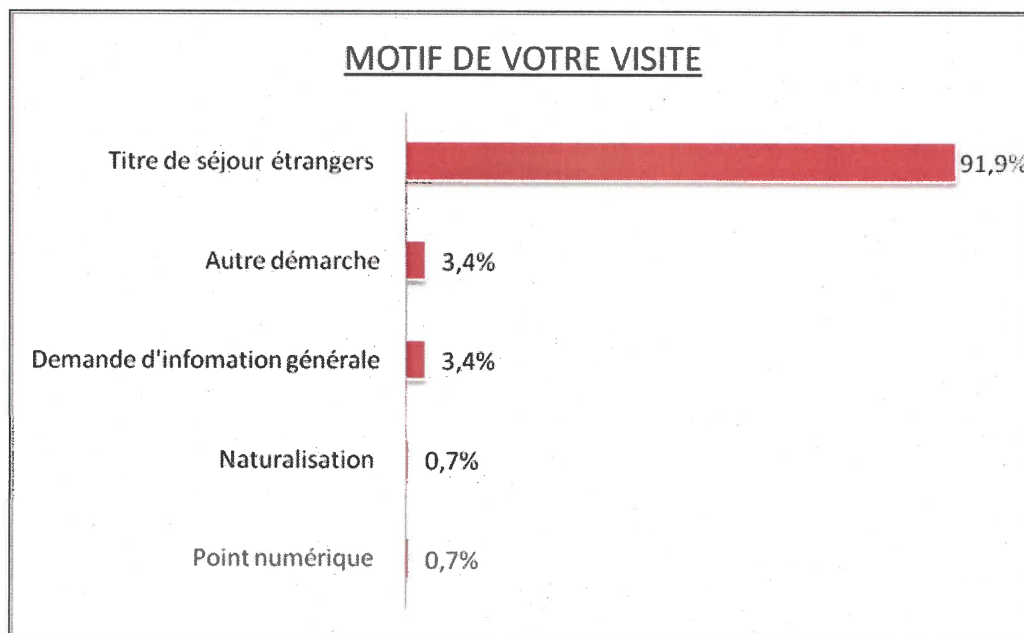
## Pour mieux vous connaître

Sur la période du 11 mai au 16 juin 2021, nous avons eu l'occasion d'interroger 149 usagers au sein du bureau des étrangers (137 personnes), du bureau des naturalisations (1 personne), de l'accueil général (5 personnes), du point numérique (1 personne) ainsi que pour d'autres démarches (5 personnes).

Cette année, la sous-préfecture vous a offert la possibilité de faire part de votre avis soit directement sur internet, soit par le scan d'un code QR, ou encore en remplissant un formulaire papier.

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

- Pour 92%, l'obtention ou le renouvellement d'un titre de séjour étranger
- Pour 3%, une demande de renseignement à l'accueil général
- Pour 1%, l'acquisition de la nationalité française
- Pour 1%, une demande d'assistance dans l'accomplissement d'une téléprocédure (ANTS)
- Pour 3%, une autre démarche



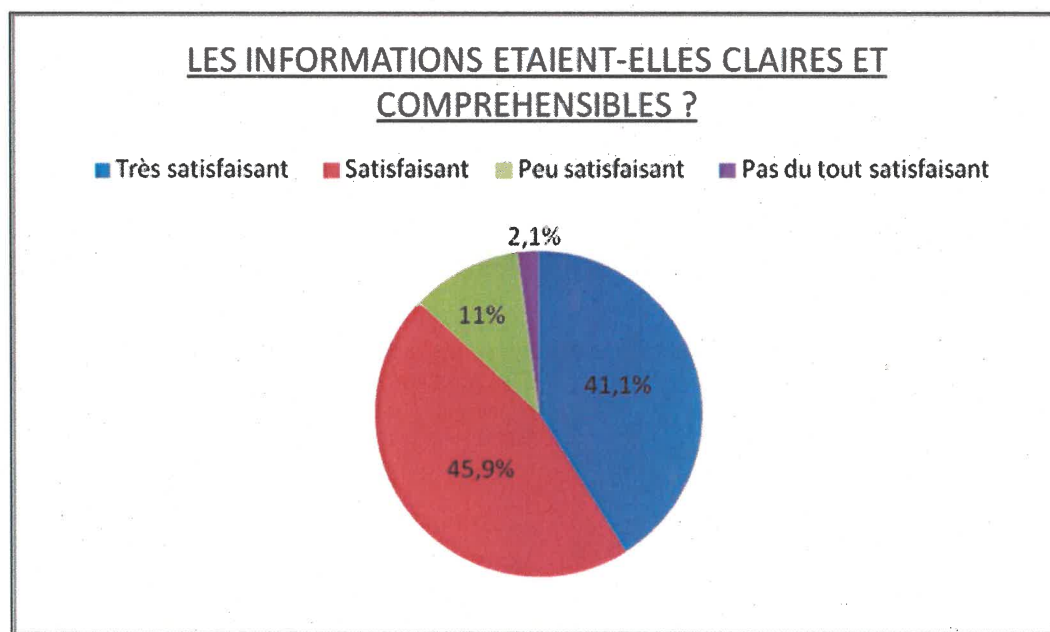
## Votre satisfaction sur l'accueil et le service à la sous-préfecture

### *Notre site internet et nos réseaux sociaux*

Avant de vous déplacer en sous-préfecture, 97% d'entre vous ont consulté le site internet. Cette proportion varie en fonction de la démarche concernée : pour l'obtention d'un titre de séjour, vous êtes ainsi plus de 98.5% à avoir cherché au préalable des informations sur internet, contre 60% pour une demande de renseignement général.

90% d'entre vous estiment que cette consultation du site internet leur a été utile. Vous êtes également 84% à considérer que l'accès aux informations sur le site internet est simple, et que ces informations sont délivrées de façon claire et compréhensible.

Dans vos commentaires, vous exprimez néanmoins le besoin de faciliter et simplifier la navigation sur le site internet et la prise de rendez-vous en ligne.



Par ailleurs, vous êtes seulement 14% à avoir consulté le compte Facebook ou Twitter.

### ***La signalétique et l'affichage***

Vous êtes dans l'ensemble très satisfaits de la signalétique et de l'affichage.

Vous affirmez à hauteur de 93% avoir facilement trouvé l'accueil ou le service vers lequel vous souhaitiez vous rendre.

Ces résultats élevés montrent que les travaux entrepris au début de l'année 2019 dans les locaux de la sous-préfecture d'Antony pour rénover et rationaliser la signalétique ont porté leurs fruits.

Plus spécifiquement, vous êtes 87% à considérer que panneaux et affichages sont globalement lisibles, claires et utiles. Ce taux de satisfaction s'élève à 80% pour l'accueil général. La diffusion d'information sur les écrans d'annonce situés dans la salle d'attente du rez-de-chaussée a permis d'améliorer la satisfaction des usagers.

### ***La qualité de notre accueil***

93% d'entre vous affirment avoir bénéficié d'un accueil courtois et échangé avec un agent attentif et disponible. Votre satisfaction est cependant plus faible lorsque votre démarche a concerné une demande d'information générale (80% de satisfaction).

Par ailleurs, pour 96% d'entre vous, les conditions de discrétion et de confidentialité ont été respectées.

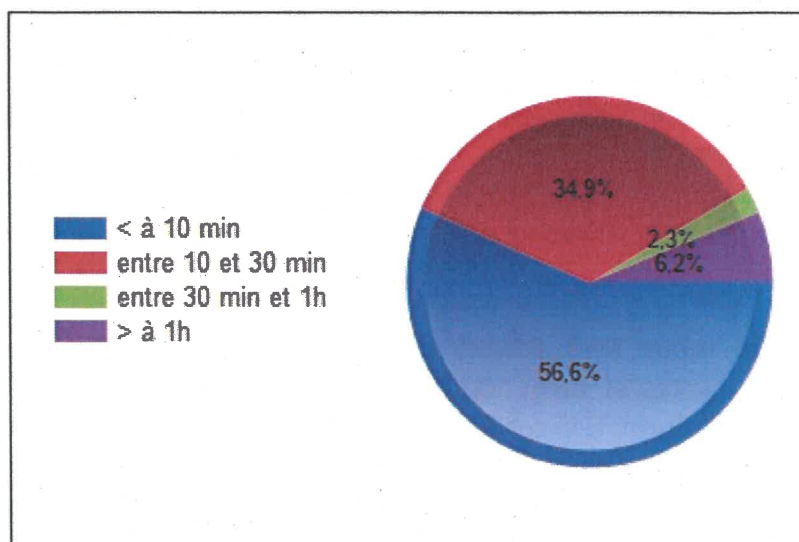
Enfin, 95% d'entre vous reconnaissent avoir été informés en des termes simples et compréhensibles.

### ***La qualité du service rendu***

D'une manière générale, vous vous êtes montrés satisfaits de la qualité de la prestation fournie. 93.5% d'entre vous indiquent avoir obtenu une réponse satisfaisante de la part d'un de nos agents lors du passage au guichet.

Vous êtes 88% à être satisfaits du temps d'attente avant d'être reçus aux guichets du bureau des séjours étrangers. Depuis 2020, la systématisation de la prise de rendez-vous pour se rendre à la sous-préfecture d'Antony a permis de limiter les pics d'affluence. 57% d'entre vous estiment avoir attendu moins de 10 minutes avant d'entrer en contact avec un interlocuteur.

## TEMPS D'ATTENTE AVANT D'ENTRER EN CONTACT AVEC VOTRE INTERLOCUTEUR



### ***Le confort matériel de l'accueil***

96.5% d'entre vous estiment que les locaux sont propres, rangés et suffisamment éclairés. La proportion d'usagers satisfaits est quasiment identique pour l'ensemble des services.

Vous êtes également 97% à vous estimer satisfaits des équipements mis à votre disposition (photocopieuses, photomatons, distributeurs de boissons etc.).

### ***Notre accueil des personnes en situation de handicap***

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

9 personnes parmi vous ont été concernées par cet accueil ce qui représente environ 6% des personnes interrogées. On note que 6 personnes affirment que les locaux de la sous-préfecture sont accessibles et que la prise en charge prioritaire à nos guichets est satisfaisante.

Enfin, la question « Comment évaluez-vous les conditions d'accueil pour les personnes en situation ou en difficulté ? » permet de mesurer le ressenti de l'ensemble des usagers sur ce thème. Vous êtes ainsi 97% à estimer que les conditions d'accueil des personnes en situation de handicap sont satisfaisantes.

### ***Le respect des mesures sanitaires***

96% d'entre vous estiment que les mesures sanitaires liées à la pandémie de la Covid-19 ont été appliquées de façon satisfaisante.

## **Conclusion**

De manière générale, vous êtes 93% à vous déclarer satisfaits des conditions d'accueil et de la qualité du service rendu lors de votre visite à la sous-préfecture d'Antony, alors que lors de l'enquête menée en 2019, vous étiez 83% à vous déclarer satisfaits.

La proportion d'utilisateurs satisfaits varie assez peu entre les services ayant fait l'objet de l'enquête.

Cependant, vous considérez que des marges d'amélioration existent aussi bien s'agissant du site internet et des réseaux sociaux de la sous-préfecture, que de la prise en charge prioritaire.

## **Les mesures correctives suite à l'enquête**

Nous avons pris en compte vos suggestions, c'est pourquoi nous communiquons davantage sur le site internet et les réseaux sociaux dès lors qu'une démarche fait l'objet de changements. Nous veillons également à actualiser rapidement l'information diffusée sur ces supports et à supprimer les informations obsolètes.

Afin d'apporter des réponses personnalisées aux utilisateurs, nous avons mis en place des fiches de liaisons concernant les demandes individuelles. Ces fiches renseignées au niveau de l'accueil général sont transmises au service concerné qui se charge de recontacter l'utilisateur pour répondre à sa demande.

Pour faciliter vos démarches et réduire nos délais de traitement, un téléservice de demande en ligne des titres de séjour au bénéfice des étudiants étrangers et des passeports talents (ANEF) est déjà opérationnel. Ce téléservice sera étendu aux autres titres courant 2021 et 2022.

Nous nous efforçons d'améliorer le système de prise de rendez-vous sur internet, en mettant plus créneaux disponibles et en luttant contre le détournement de rendez-vous.

