



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 23 mars
au 20 avril 2022 et mesures correctives.**

La sous-préfecture de Boulogne-Billancourt 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 mars et d'avril 2022, 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 de nos 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

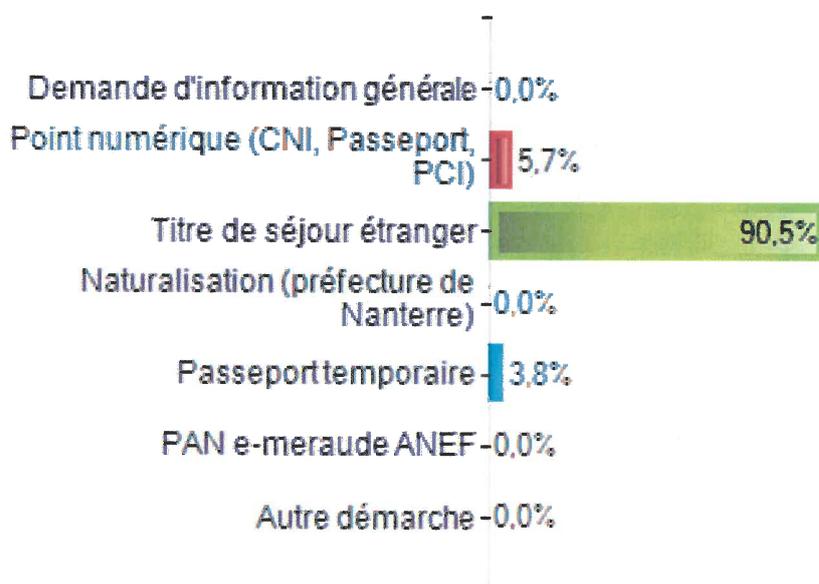
Sur la période du 23 mars au 20 avril 2022, nous avons eu l'occasion d'interroger 105 usagers : au sein du bureau des étrangers (95 personnes), du CERT (4 personnes), ainsi qu'au point numérique (6 personnes).

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 90,5%, l'obtention ou le renouvellement d'un titre de séjour étranger
- Pour 5,7%, une demande d'assistance au point numérique (CNI, Passeport, PCI)
- Pour 3,8% une demande de passeport temporaire

Motif de votre visite



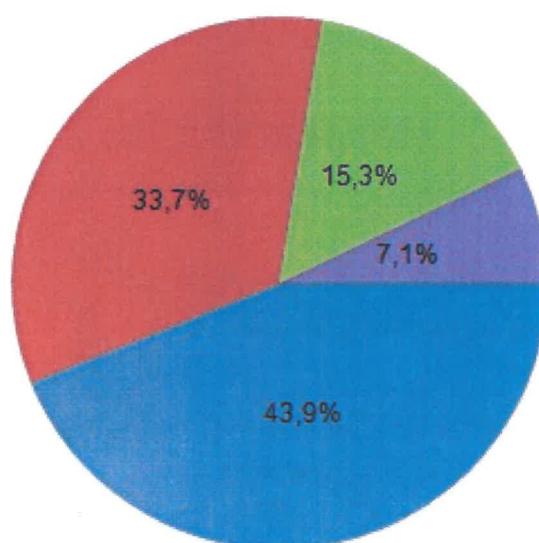
Votre satisfaction sur l'accueil et le service à la sous-préfecture

Notre site internet et nos réseaux sociaux

Avant de vous déplacer en sous-préfecture, 83% 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 87% à avoir cherché au préalable des informations sur internet, contre 16% pour une demande d'assistance au point numérique.

88% d'entre vous estiment que cette consultation du site internet leur a été utile, et 82% que les informations sont claires et compréhensibles.

Les informations étaient-elles claires et compréhensibles ?



■ Très satisfaisant ■ Satisfaisant ■ Peu satisfaisant ■ Pas du tout satisfaisant

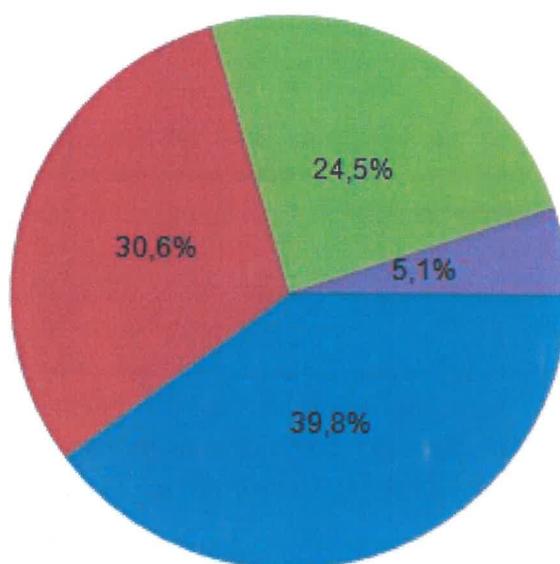
Par ailleurs, vous êtes 27% à avoir consulté le compte Facebook ou Twitter de la Préfecture., et 8% le chatbot Barbara (récemment mis en place sur le site de la Préfecture 1^{er} mars 2022).

Votre satisfaction sur les informations concernant les démarches en ligne

Concernant les informations via le site de la préfecture sur les nouvelles modalités de dépôts de dossiers étrangers via le site national de l'Administration Numérique des Etrangers en France (ANEF), vous êtes dans l'ensemble satisfaits.

Par ailleurs, vous êtes 70% à trouver que la navigation sur le site est accessible.

L'accessibilité de la navigation sur les pages du site :



■ Très satisfaisant ■ Satisfaisant ■ Peu satisfaisant ■ Pas du tout satisfaisant

La signalétique et l'affichage

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

Vous affirmez à hauteur de 91% avoir facilement trouvé l'accueil ou le service vers lequel vous souhaitiez vous rendre.

Plus spécifiquement, vous êtes 93% à considérer que panneaux et affichages sont globalement clairs et utiles. 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. Sur ce thème, votre satisfaction est importante quel que soit le service concerné.

Par ailleurs, pour 95% d'entre vous, les conditions de discrétion et de confidentialité ont été respectées.

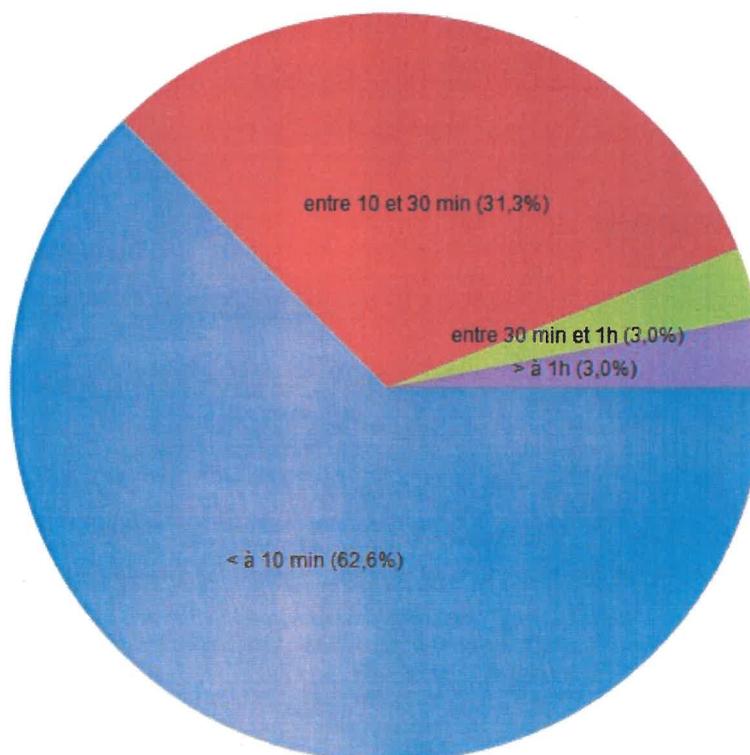
Enfin, 88% d'entre vous reconnaissent avoir été informés en des termes simples et compréhensibles.

La qualité du service rendu

D'une manière générale, vous vous êtes montrés satisfaits de la qualité de la prestation fournie. 89% d'entre vous indiquent avoir obtenu une réponse satisfaisante de la part d'un de nos agents lors du passage au guichet.

Vous êtes 89% 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 de Boulogne-Billancourt a permis de limiter les pics d'affluence. 62% d'entre vous estiment avoir attendu moins de 10 minutes avant d'entrer en contact avec un interlocuteur. De plus l'accueil systématique par un agent en service civique dès votre arrivée, permet de vous orienter vers le bon service et de réduire le temps d'attente.

Temps d'attente avant d'entrer en contact avec votre interlocuteur :



Le confort matériel de l'accueil

98% d'entre vous estiment que les locaux sont propres, rangés et suffisamment éclairés. La proportion d'utilisateurs satisfaits est quasiment identique pour l'ensemble des services, y compris le bureau des étrangers qui accueille le plus d'utilisateurs au sein de la sous-préfecture.

Vous êtes également 99% à vous estimer satisfaits des équipements mis à votre disposition (photocopieuses, photomaton, 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.

Neuf personnes parmi vous ont été concernées par cet accueil, ce qui représente environ 8,6% des personnes interrogées. 88% sont satisfaits de l'accessibilité des locaux de la sous-préfecture et de la prise en charge prioritaire à nos guichets.

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 utilisateurs sur ce thème. Vous êtes ainsi 62% à estimer que les conditions d'accueil des personnes en situation de handicap sont satisfaisantes.

Le respect des mesures sanitaires

95% d'entre vous estiment que les mesures sanitaires liées à la pandémie de la Covid-19 ont été appliquées de façon satisfaisante voire très satisfaisante.

Conclusion

De manière générale, vous êtes 92,5% à vous déclarer satisfaits des conditions d'accueil et de la qualité du service rendu lors de votre visite à la sous-préfecture de Boulogne-Billancourt.

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

73% d'entre vous estiment que la réponse à votre demande par e-mail a été claire, compréhensible et rapide. De plus, vous êtes 67% à trouver que le délai de réponses à votre demande est satisfaisant. Et vous considérez généralement que l'accueil des usagers est très bon.

Cependant, vous considérez que des marges d'amélioration existent dans plusieurs domaines : le délai de réponse aux mails peut être réduit et les réponses plus personnalisées, et l'interface de prise de rendez-vous en ligne gagnerait à être plus lisible et moins saturée en étant mise à jour plus régulièrement.

Les mesures correctives à la suite de l'enquête

Nous avons pris en compte vos souhaits d'amélioration.

A propos des réponses aux courriers électroniques, l'utilisation de réponses types demeure pertinente pour les questions renvoyant à une information générale disponible sur le site internet, et permet d'améliorer le délai de réponse. Mais un agent en charge de l'accueil numérique va être recruté pour répondre aux demandes d'état d'avancement des dossiers relevant du séjour des étrangers. Cela permettra des réponses plus rapides et individualisées aux courriels de demandes d'information.

En parallèle, pour davantage de lisibilité et moins de saturation de l'interface des rendez-vous en ligne, l'actualisation des informations des usagers se fera tous les lundis après-midi. De plus, les démarches de l'ANEF pour lesquelles l'utilisateur peut déposer son dossier de demande de titre de façon dématérialisée, sans avoir à prendre de rendez-vous, seront étendues.

S'agissant de l'accueil des personnes à mobilité réduite, des places de stationnement et des guichets spéciaux leur sont dédiés, ainsi qu'une boucle magnétique pour améliorer l'intelligibilité de la parole.