



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 11 mai au
16 juin 2021 et mesures correctives.**

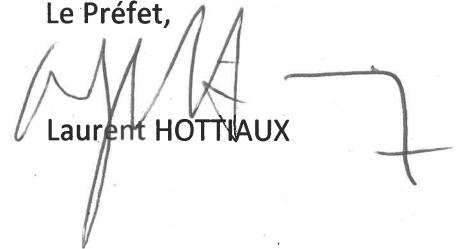
La sous-préfecture de Boulogne-Billancourt a le plaisir de vous présenter les résultats de la nouvelle enquête de satisfaction qu'elle a menée auprès de ses usagers aux mois de mai et de juin 2021, ainsi que les mesures d'amélioration mises en œuvre pour augmenter votre satisfaction, dans le cadre de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

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

Le Préfet,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'L. HOTTIAUX', with a horizontal line extending to the right and a vertical line ending in a hook.

Laurent HOTTIAUX

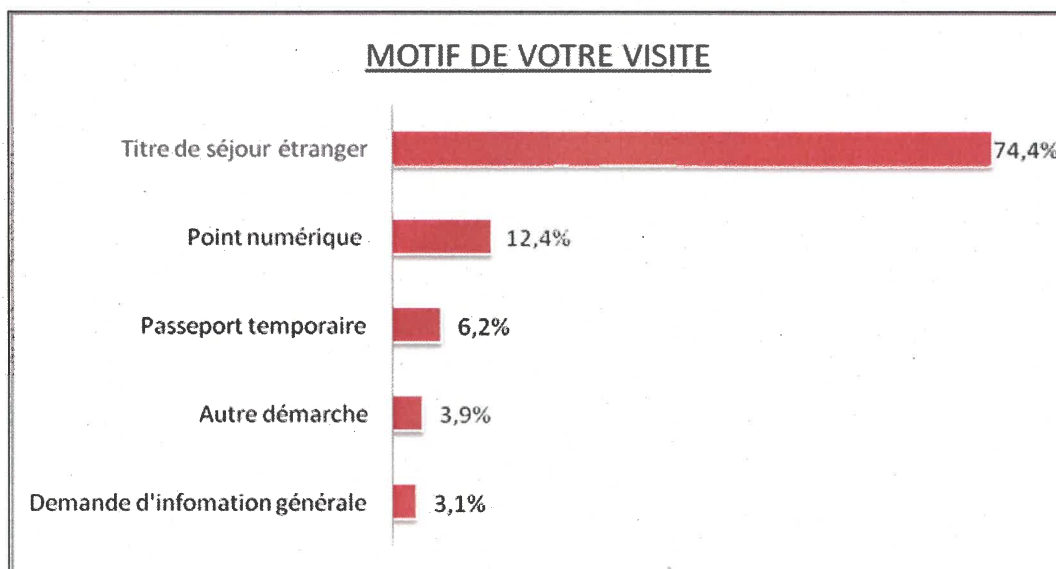
Pour mieux vous connaître

Sur la période du 11 mai au 16 juin 2021, nous avons eu l'occasion d'interroger 129 usagers au sein du bureau des étrangers (96 personnes), du CERT (8 personnes), ainsi qu'à l'accueil général (4 personnes), et au point numérique (16 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 74.5%, l'obtention ou le renouvellement d'un titre de séjour étranger
- Pour 12.5%, une demande d'assistance dans l'accomplissement d'une téléprocédure (ANTS)
- Pour 6% une demande de passeport temporaire
- Pour 3%, une demande de renseignement à l'accueil général
- Pour 4%, une autre démarche



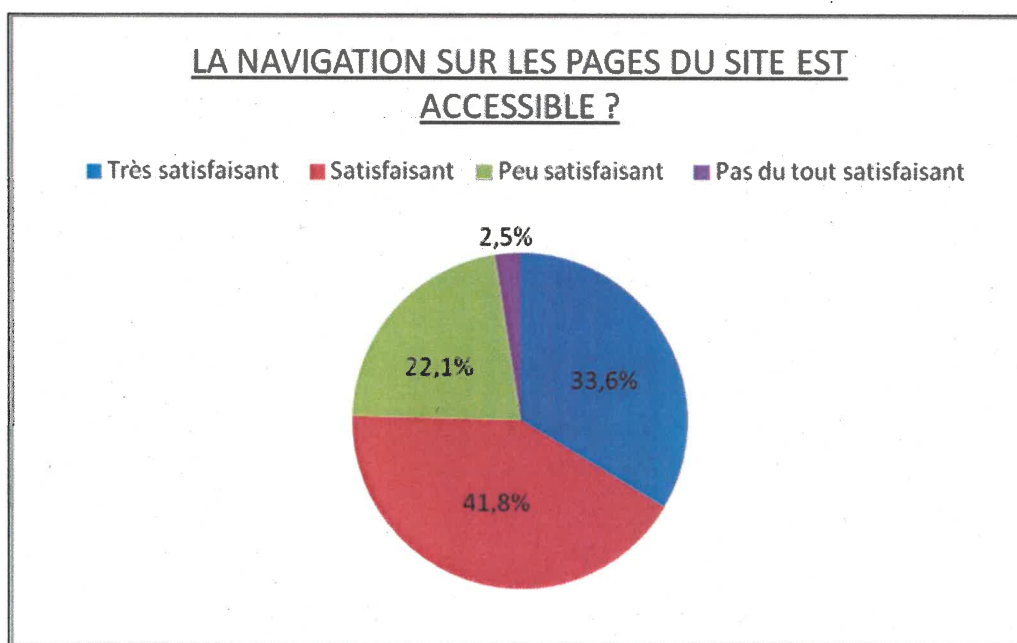
Votre satisfaction sur l'accueil et le service à la sous-préfecture

Notre site internet et nos réseaux sociaux

Avant de vous déplacer en sous-préfecture, 88% 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 97% à avoir cherché au préalable des informations sur internet, contre 56% pour une demande d'assistance dans l'accomplissement d'une téléprocédure.

96% d'entre vous estiment que cette consultation du site internet leur a été utile. En revanche, vous affirmez à hauteur de 75% que la navigation sur les pages du site internet est accessible. Ces résultats montrent que des efforts de simplification et de rationalisation du site internet peuvent être mis en œuvre.

Dans vos commentaires, vous exprimez également 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 11% à avoir consulté le compte Facebook ou Twitter de la Préfecture.

La signalétique et l'affichage

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

Vous affirmez à hauteur de 98% avoir facilement trouvé l'accueil ou le service vers lequel vous souhaitiez vous rendre. Plus spécifiquement, vous êtes 96% à considérer que panneaux et affichages sont globalement lisibles et utiles. La dynamique de rationalisation et de simplification de la signalétique qui a été adoptée au sein des locaux de la sous-préfecture a porté ses fruits.

La qualité de notre accueil

97% d'entre vous affirment avoir bénéficié d'un accueil courtois et vous avez estimé l'agent attentif et disponible dans 98% des cas. Sur ce thème, votre satisfaction est importante quel que soit le service concerné.

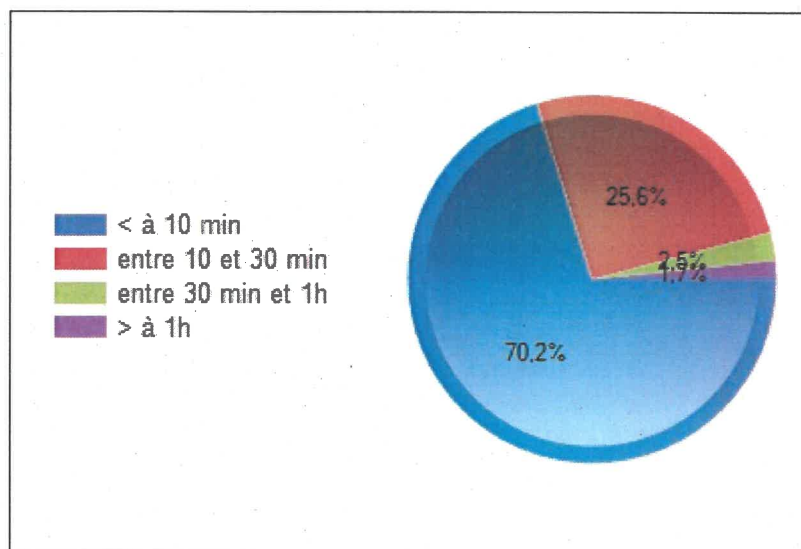
Par ailleurs, pour 98% d'entre vous, les conditions de discrétion et de confidentialité ont été respectées.

La qualité du service rendu

D'une manière générale, vous vous êtes montrés satisfaits de la qualité de la prestation fournie. 97.5% d'entre vous indiquent avoir obtenu une réponse satisfaisante de la part d'un de nos agents lors du passage au guichet.

Vous êtes 94% à être satisfaits du temps d'attente avant d'être reçus au guichet. Depuis 2020, la systématisation de la prise de rendez-vous pour se rendre à la sous-préfecture de Boulogne-Billancourt, à l'exception du lundi matin, a permis de limiter les pics d'affluence. 70% d'entre vous estiment avoir attendu moins de 10 minutes avant d'entrer en contact avec leur interlocuteur.

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



Le confort matériel de l'accueil

99% 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, 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.

Six personnes parmi vous ont été concernées par cet accueil ce qui représente environ 5% des personnes interrogées. 80% 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 90% à estimer que les conditions d'accueil des personnes en situation de handicap sont satisfaisantes.

Le respect des mesures sanitaires

L'ensemble du panel d'utilisateurs estime que les mesures sanitaires liées à la pandémie de la Covid-19 ont été appliquées de façon satisfaisante.

Conclusion

De manière générale, vous êtes 96% 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, alors que lors de l'enquête menée en 2019, vous étiez 83% à vous déclarer satisfaits.

La proportion d'usagers 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 de rendez-vous pour se rendre à la sous-préfecture.

Les mesures correctives à la suite de 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.

Nous nous efforçons d'améliorer le système de prise de rendez-vous sur internet, en informant les usagers que la mise en ligne de rendez-vous s'effectue le lundi après-midi, en mettant plus créneaux disponibles et en luttant contre le détournement de rendez-vous.

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.

