



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DES HAUTS-DE-SEINE

Bons résultats!

**Résultats de l'enquête de satisfaction réalisée à la
sous-préfecture d'Antony du 1er au 30 juin 2023 et
mesures d'amélioration**

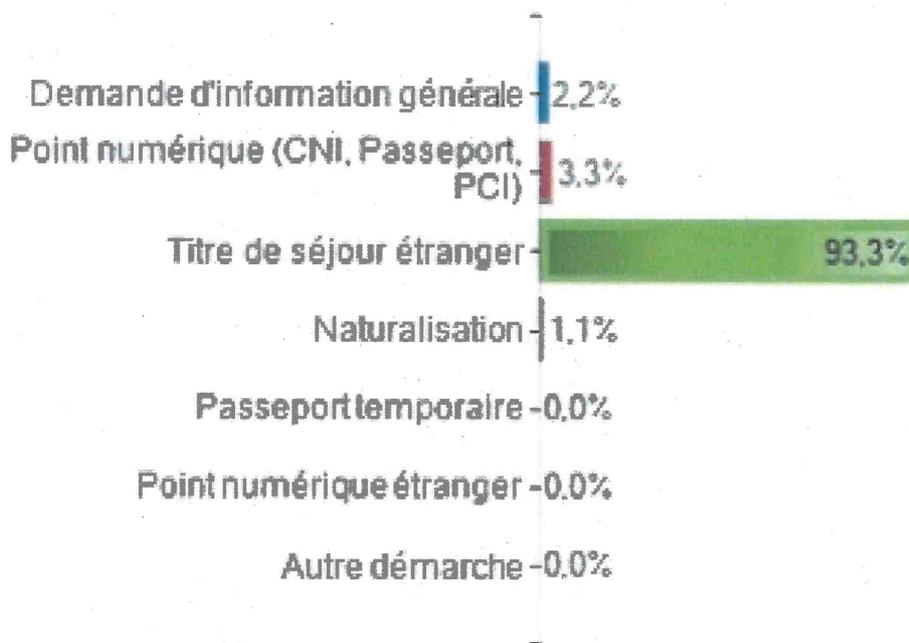
Pour mieux vous connaître

Sur la période du 1er au 30 juin 2023, nous avons eu l'occasion d'interroger 93 usagers (dont trois non réponses à la question portant sur l'objet de la visite en préfecture) au sein du bureau du séjour des étrangers (85 personnes), ainsi qu'à l'accueil général (2 personnes) et au point d'accueil numérique (3 personnes).

Vous avez eu la possibilité de faire part de votre avis soit par le scan d'un code QR, soit en remplissant un formulaire papier.

L'objet de votre visite à la préfecture était :

- Pour 1,1%, l'acquisition de la nationalité française
- Pour 93,3%, l'obtention ou le renouvellement d'un titre de séjour étranger
- Pour 2,2%, une demande de renseignement à l'accueil général
- Pour 3,3%, l'accès au point d'accueil numérique



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

Notre site internet et nos réseaux sociaux

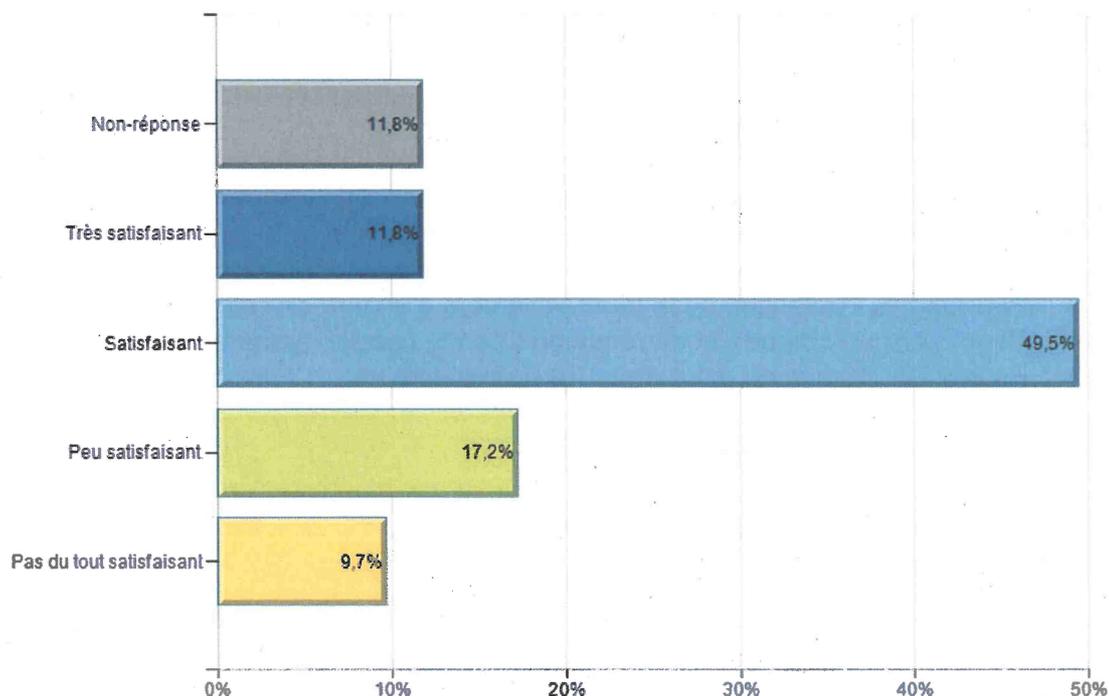
Avant de vous déplacer en sous-préfecture, 87,5% d'entre vous ont consulté le site internet. Cette proportion varie en fonction de la démarche concernée : pour l'obtention d'un titre de séjour ou de la nationalité française, vous êtes ainsi plus de 90% à avoir cherché au préalable des informations sur internet, contre 50% pour une demande de renseignement à l'accueil général.

75% d'entre vous estiment que cette consultation du site internet a été utile. Vous affirmez à hauteur de 56,1% que la navigation sur les pages du site est accessible et à hauteur de 69,5% que les informations sont délivrées de façon claire et compréhensible.

Dans vos commentaires, vous exprimez le besoin que la sous-préfecture communique davantage sur les changements concernant certaines démarches, notamment pour le

renouvellement des titres de séjour. Vous exprimez également le besoin de faciliter et simplifier la navigation sur le site internet et la prise de rendez-vous en ligne.

Les informations étaient-elles claires et compréhensibles ?



Par ailleurs, vous êtes seulement 15,1% à avoir consulté le compte Facebook ou X (anciennement Twitter) de la préfecture.

La signalétique et l'affichage

Vous êtes globalement satisfaits de la signalétique et de l'affichage.

Vous affirmez à hauteur de 83,9% avoir facilement trouvé l'accueil ou le service vers lequel vous souhaitiez vous rendre.

Vous êtes 83,1% à considérer que les panneaux et les affichages sont lisibles et utiles.

La qualité de notre accueil

86% d'entre vous affirment avoir bénéficié d'un accueil courtois, échangé avec un agent attentif et disponible, et avoir été informés en des termes simples et compréhensibles.

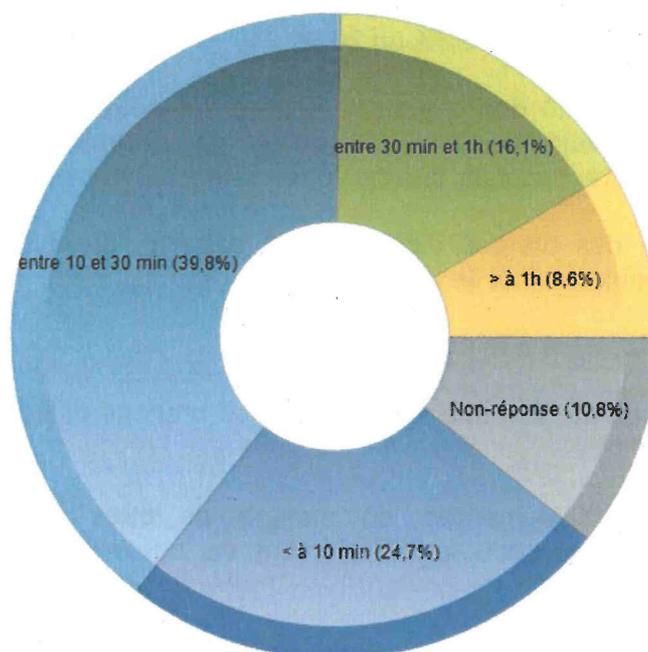
Vous êtes 89,2% à estimer que les conditions de discrétion et de confidentialité ont été respectées.

La qualité du service rendu

Vous êtes 74,3% à être satisfaits du temps d'attente avant d'être reçus aux guichets des services étrangers.

27,7% 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



Enfin, 87,6% d'entre vous indiquent avoir obtenu une réponse satisfaisante de la part d'un de nos agents lors du passage au guichet.

Le confort matériel de l'accueil

94% d'entre vous estiment que les locaux sont propres, rangés et suffisamment éclairés.

Vous êtes également 88,6% 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.

3 personnes parmi vous ont été concernées par cet accueil, contre 8 personnes en 2022, ce qui représente 4,7% des personnes interrogées. 86,7% d'entre vous affirment que la prise en charge prioritaire à nos guichets est satisfaisante. Les conditions d'accueil prioritaire ont été fortement améliorées selon les usagers qui en bénéficient.

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. 96% des répondants estiment que ces conditions d'accueil sont satisfaisantes.

Conclusion

Vous êtes donc à plus de 80% à vous déclarer satisfaits de la qualité d'accueil par nos agents (81%) et de la qualité du service rendu (87,6%) lors de votre visite à la sous-préfecture d'Antony, contre 92% et 93% en 2022.

En moyenne, sur l'intégralité des questions portant sur notre site Internet, les échanges électroniques, ainsi que votre opinion sur la qualité de l'accueil et du service rendu, vous êtes 73,7% à vous déclarer satisfaits lors de votre visite à la sous-préfecture d'Antony.

Vous considérez que des marges d'amélioration existent, aussi bien s'agissant du site internet, que des réseaux sociaux de la préfecture.

Les mesures d'amélioration à la suite de l'enquête

Nous avons pris en compte vos suggestions et nous prenons différents types de mesures pour améliorer la situation :

- Pour faciliter vos demandes en matière de titres étrangers et limiter vos déplacements au guichet, le déploiement de nouvelles démarches en ligne se poursuit.
- En parallèle, nous mettons en place un dispositif d'accueil pour renseigner les usagers et les aider pour réaliser leurs démarches dématérialisées
- Nous communiquons davantage sur le site internet et les réseaux sociaux, dès lors qu'une démarche fait l'objet de changement et veillons à actualiser rapidement l'information diffusée sur ces supports et à supprimer les informations obsolètes.
- De plus, le déploiement d'une nouvelle application de prise de rendez-vous est prévu à la préfecture et dans les deux sous-préfectures des Hauts-de-Seine.
- Pour parfaire votre information au sein de la sous-préfecture, nous poursuivons nos efforts en matière d'affichage et de signalétique, notamment à l'accueil.