



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DES HAUTS-DE-SEINE

**Résultats de l'enquête de satisfaction réalisée à la
Sous-Préfecture d'Antony du 19 juin au 19 juillet 2019
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 juin et de juillet 2019, 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.

Parallèlement, la qualité de notre accueil téléphonique a fait l'objet d'une enquête mystère réalisée entre le 4 et le 14 juin 2019.

Votre collaboration est précieuse pour nous permettre de poursuivre la démarche d'amélioration constante de la qualité des services relancée en 2019.

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

Le Préfet,



Pierre SOUBELET

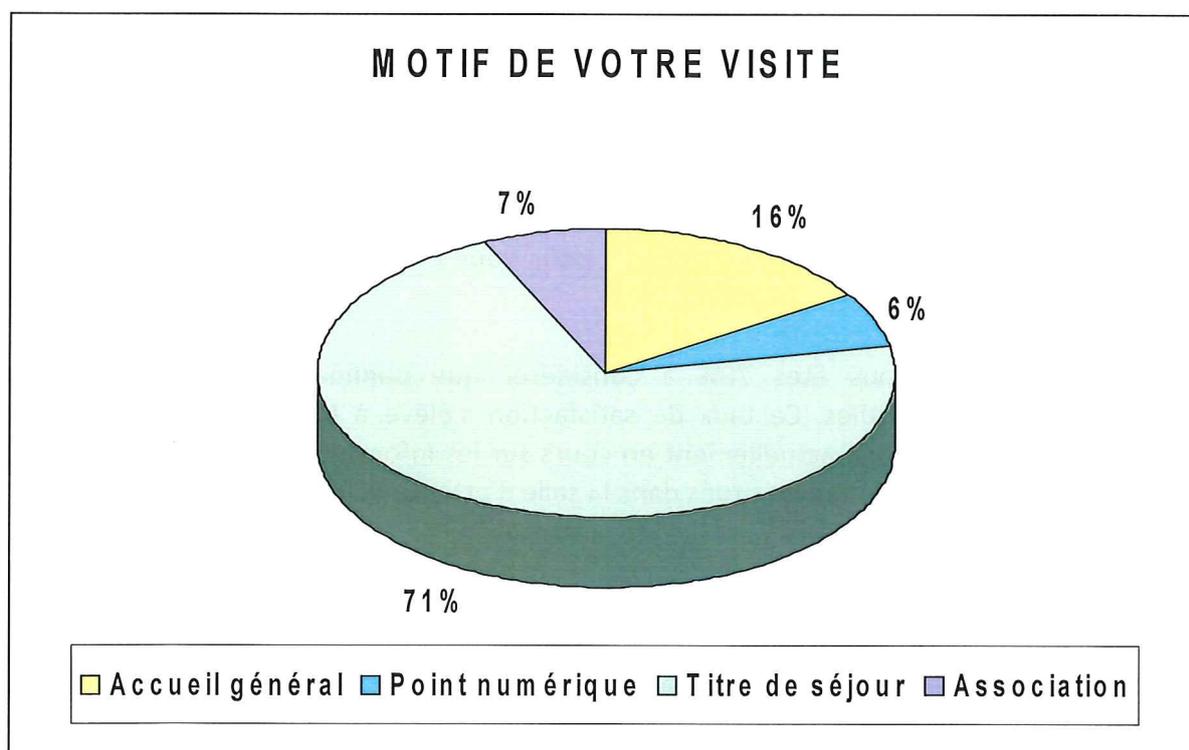
Pour mieux vous connaître

Sur la période du 19 juin au 19 juillet, nous avons eu l'occasion d'interroger 114 usagers au sein du bureau des étrangers et du bureau des associations, ainsi qu'à l'accueil général et au point numérique.

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. Vous êtes 72% à avoir préféré remplir un formulaire papier, avec ou sans l'aide d'un de nos agents.

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

- Pour 71%, l'obtention ou le renouvellement d'un titre de séjour étranger
- Pour 16%, une demande de renseignement à l'accueil général
- Pour 7%, une demande relative aux associations
- Pour 6%, une demande d'assistance dans l'accomplissement d'une téléprocédure (ANTS)



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, 78% 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 80% à avoir cherché au préalable des informations sur internet, contre 57% pour une demande relative à une téléprocédure.

70% d'entre vous estiment que cette consultation du site internet de la préfecture leur a été utile. Dans vos commentaires, vous exprimez néanmoins le besoin que la préfecture communique davantage sur les changements concernant les démarches pour l'obtention d'un titre de séjour.

Par ailleurs, vous êtes seulement 9% à avoir consulté le compte Facebook ou Twitter de l'Etat.

La signalétique et l'affichage

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

Vous affirmez à hauteur de 88% 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. Vous estimez néanmoins que l'accueil général pourrait être rendu plus visible ; vous faites part aussi de certaines difficultés pour vous orienter vers les guichets du 1^{er} étage.

Plus spécifiquement, vous êtes 78% à considérer que panneaux et affichages sont globalement lisibles et utiles. Ce taux de satisfaction s'élève à 80% pour le bureau des étrangers. Une réflexion est actuellement en cours sur les informations qui pourraient être diffusées sur les écrans d'annonce situés dans la salle d'attente du rez-de-chaussée.

La qualité de notre accueil

85% d'entre vous affirment avoir bénéficié d'un accueil courtois et vous avez estimé l'agent attentif et disponible dans 84% des cas. Sur ce thème, votre satisfaction est importante quel que soit le service concerné.

Par ailleurs, pour 90% d'entre vous, les conditions de discrétion et de confidentialité ont été respectées, et 86% 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.

Si vous êtes 85% à considérer que les documents qui vous sont remis sont clairs et lisibles, vous êtes cependant 52% seulement à être satisfaits du temps d'attente avant d'être reçus au guichet. L'insatisfaction est la plus prononcée au bureau des étrangers (44% de satisfaits). Des actions sont programmées pour améliorer ces résultats.

Enfin, 71% d'entre vous indiquent avoir été aidés dans leur démarche ou dans la constitution de leur dossier par un de nos agents lors du passage au guichet.

Le confort matériel de l'accueil

87% 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.

Vous êtes également 80% 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.

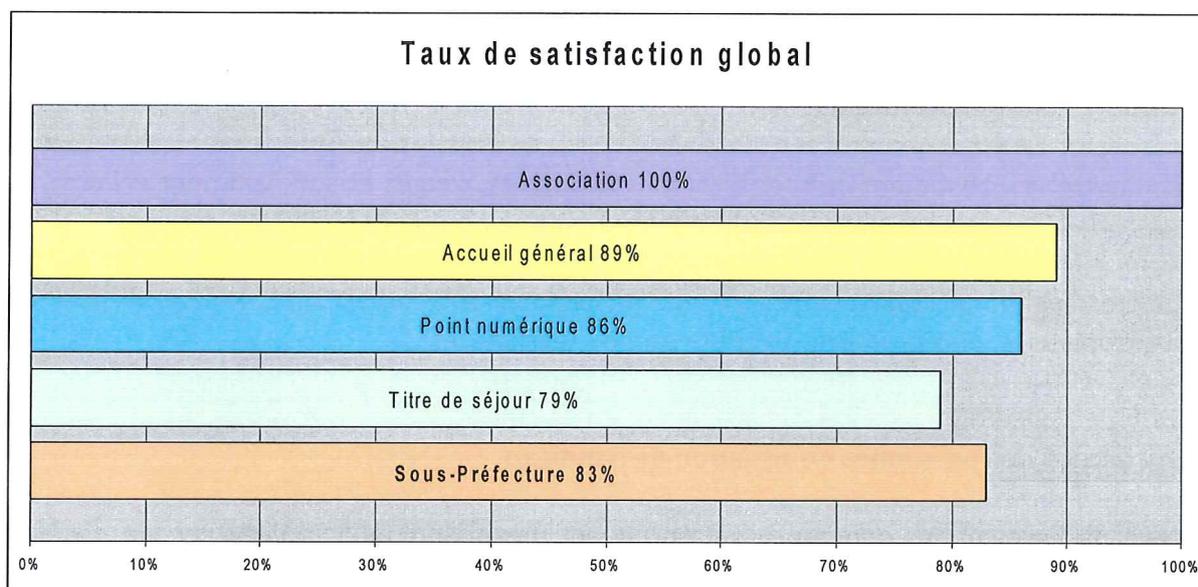
3 personnes parmi vous ont été concernées par cet accueil ce qui représente environ 3% des personnes interrogées. Le faible nombre des retours de personnes en situation de handicap nous indique tout de même que 2 personnes sur les 3 affirment que les locaux de la sous-préfecture sont accessibles ; la prise en charge prioritaire à nos guichets fut satisfaisante pour les 3 personnes.

Ces questions ont été posées à l'ensemble des usagers afin de mesurer leur ressenti sur ce thème. Le résultat est sensiblement différent puisque vous êtes 74% à estimer satisfaisantes les conditions d'accueil des personnes en situation de handicap.

Conclusion

De manière générale, vous êtes 83% à vous déclarer satisfaits de votre visite à la sous-préfecture d'Antony.

La proportion d'usagers satisfaits varie assez peu entre les services ayant fait l'objet de l'enquête : les usagers du bureau des étrangers sont satisfaits à 79%, ceux du point numérique à 86% et ceux de l'accueil général à 89%. La pleine satisfaction, au niveau global, est atteinte au bureau des associations.



Vous parvenez facilement à trouver l'accueil ou le service recherché et vous estimez que nos locaux sont plutôt propres, bien rangés et disposent d'un nombre suffisant d'aménagements qui vous sont utiles. L'information affichée vous est utile et vous appréciez dans l'ensemble les conditions dans lesquelles vous êtes accueillis.

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 du délai d'attente au guichet.

Les mesures correctives

Pour vous permettre de mieux préparer votre visite en sous-préfecture, 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 qui ne sont plus à jour et qui vous induisent parfois en erreur.

Nous nous efforçons de réduire les délais d'attente au guichet du bureau du séjour, notamment en mettant en place un circuit plus rapide de traitement des démarches simples et peu sensibles.

Pour parfaire votre information au sein de la sous-préfecture d'Antony, nous étudions la possibilité de diffuser sur les écrans situés au rez-de-chaussée des informations utiles pour votre orientation et l'accomplissement de vos démarches.

