



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DES HAUTS-DE-SEINE

**Résultats de l'enquête de satisfaction réalisée à la
sous-préfecture d'Antony du 23 mars au 20 avril 2022
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 mars et de 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 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

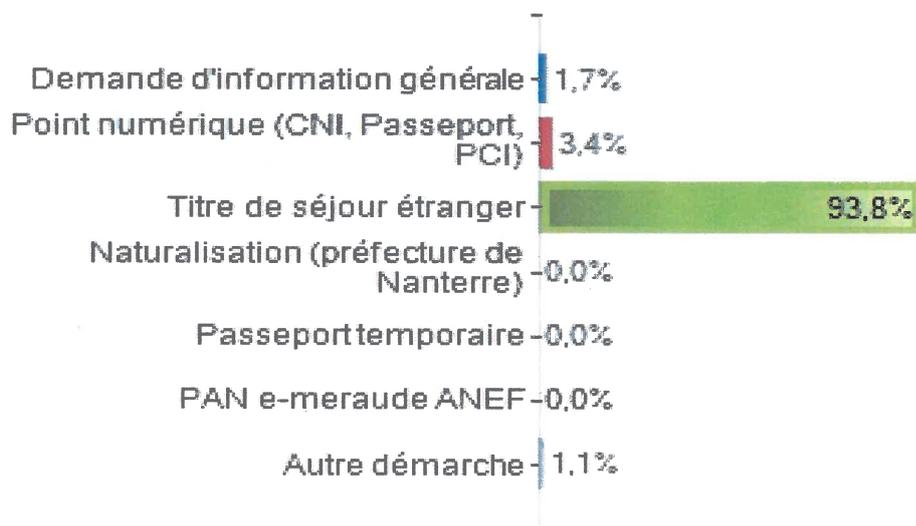
Sur la période du 23 mars au 20 avril 2022, nous avons eu l'occasion d'interroger 176 usagers, au sein du bureau des étrangers (165 personnes), de l'accueil général (3 personnes), du point numérique (6 personnes) ainsi que pour d'autres démarches (2 personnes).

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 93,8%, l'obtention ou le renouvellement d'un titre de séjour étranger
- Pour 1,7%, une demande de renseignement à l'accueil général
- Pour 3,4%, une demande d'assistance dans l'accomplissement d'une téléprocédure au point numérique (CNI, Passeport, PCI)
- Pour 1,1%, une autre démarche

Motif de votre visite



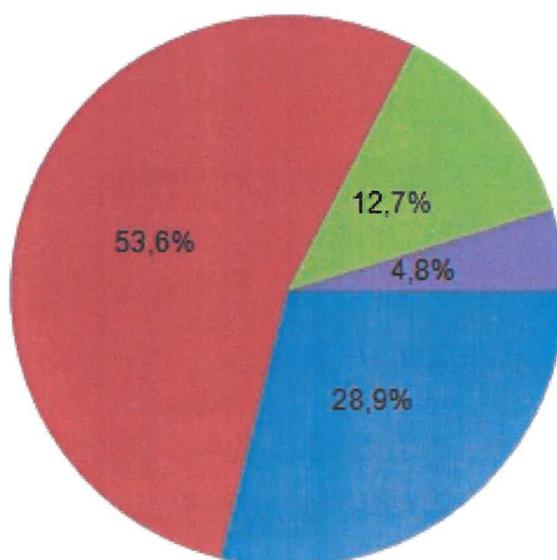
Votre satisfaction sur l'accueil et le service à la sous-préfecture

Notre site internet et nos réseaux sociaux

Avant de vous déplacer en sous-préfecture, 94,9% 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 95,1% à avoir cherché au préalable des informations sur internet, contre 66,7% pour une demande de renseignement général.

90% d'entre vous estiment que cette consultation du site internet leur a été utile et que les informations sont claires et compréhensibles pour 82% d'entre vous.

Les informations étaient-elles claires et compréhensibles ?



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

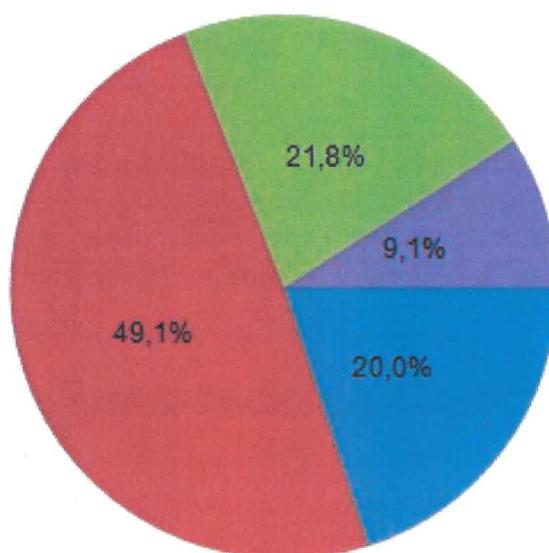
Par ailleurs, vous êtes seulement 13% à avoir consulté le compte Facebook ou Twitter de la Préfecture, et 5% le tchatbot Barbara (récemment mis en place sur le site de la Préfecture 1^{er} mars 2022).

Votre satisfaction sur les informations concernant les démarches en ligne

Concernant les prises de rendez-vous en ligne et les nouvelles modalités de dépôts de dossiers en ligne, via le site national de l'Administration Numérique des Etrangers en France (ANTS), vous êtes dans l'ensemble satisfaits.

Par ailleurs, vous êtes 69% à trouver que la navigation sur les pages du site est accessible. Dans vos commentaires, vous faites part de difficultés pour la prise des rendez-vous en ligne.

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 90% avoir facilement trouvé l'accueil ou le service vers lequel vous souhaitiez vous rendre. L'emplacement de l'accueil général a été revu, désormais positionné au centre du hall d'accueil, pour plus de visibilité.

Plus spécifiquement, vous êtes 87% à considérer que panneaux et affichages sont globalement clairs et utiles. De plus, nous continuerons à recruter des volontaires du service civique pour vous orienter dès l'entrée dans nos locaux.

La qualité de notre accueil

93% d'entre vous affirment avoir bénéficié d'un accueil courtois et échangé avec un agent attentif et disponible.

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

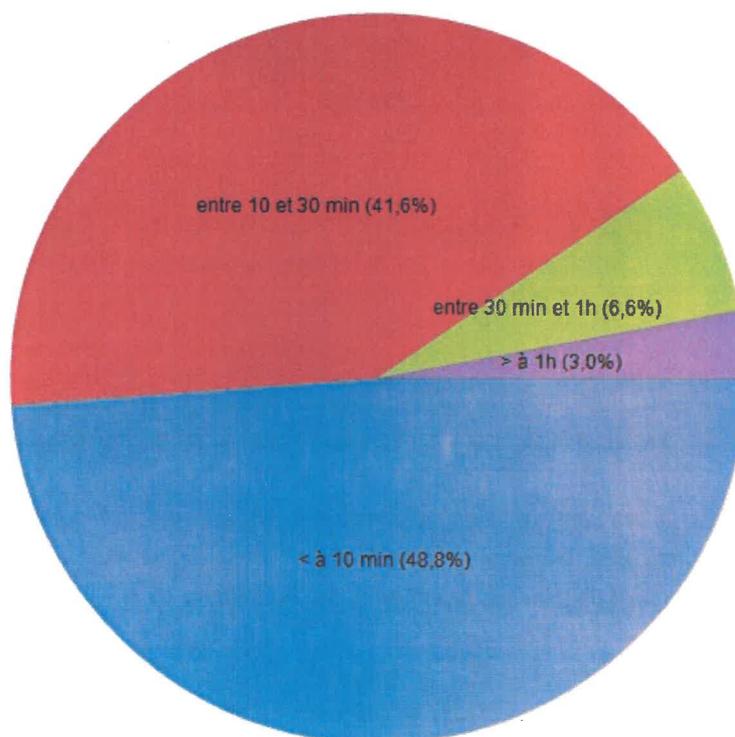
Enfin, 90% d'entre vous reconnaissent avoir été informés en des termes simples et compréhensibles.

La qualité du service rendu

D'une manière générale, vous vous êtes montrés satisfaits de la qualité de la prestation fournie. 92% d'entre vous indiquent avoir obtenu une réponse satisfaisante de la part d'un de nos agents lors du passage au guichet. De plus, vous êtes 88% à être satisfaits du temps d'attente lors de votre réception aux guichets du bureau du séjour des 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. 49% d'entre vous estiment avoir attendu moins de 10 minutes avant d'entrer en contact avec un interlocuteur et vous êtes 85,5% à indiquer que l'heure de votre rendez-vous a été respectée.

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



Le confort matériel de l'accueil

93,5% d'entre vous estiment que les locaux sont propres, rangés et suffisamment éclairés.

Vous êtes également 95% 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.

6 personnes parmi vous ont été concernées par cet accueil ce qui représente environ 3% des personnes interrogées.

Vous êtes 100% à estimer que vos conditions d'accueil et votre prise en charge prioritaire ont été 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 voire très satisfaisante.

Conclusion

De manière générale, vous êtes donc à plus de 90% satisfaits de la qualité d'accueil par nos agents (92%) et de la qualité du service rendu (93%) lors de votre visite à la sous-préfecture d'Antony, autant que lors de l'enquête menée en 2021.

Cette année nous avons également souhaité recueillir votre avis sur les échanges électroniques avec nos services. 70% d'entre vous estiment que la réponse à votre demande par e-mail a été claire et compréhensible. De plus, vous êtes 69% à trouver que le délai de réponses à votre demande est satisfaisant.

Cependant, vous considérez que des marges d'amélioration existent dans ce domaine et vous exprimez notamment le souhait de moins de réponses types avec des mails plus personnalisés.

Les mesures correctives à la suite de l'enquête

Nous avons pris en compte vos souhaits d'amélioration.

La généralisation progressive en 2022 du dépôt dématérialisé des dossiers via le site national de l'Administration Numérique des Etrangers en France (ANEF) va permettre de faciliter les démarches, résoudre les difficultés de prise de rendez-vous et éviter un déplacement à l'utilisateur pour le dépôt de son dossier.

En parallèle, nous mettons en place un point d'accueil numérique pour les démarches «séjour des étrangers » pour répondre aux difficultés de ceux d'entre vous qui ne disposent pas des outils ou ont besoin d'une aide pour enregistrer leur demande sur l'ANEF.

S'agissant 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 des consignes ont été renouvelées auprès de nos agents pour une prise en compte plus attentive des questions posées nécessitant une réponse individuelle adaptée ainsi que la consultation systématique de votre dossier informatique pour vérifier l'état de la demande.