



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 19 juin au
19 juillet 2019 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 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

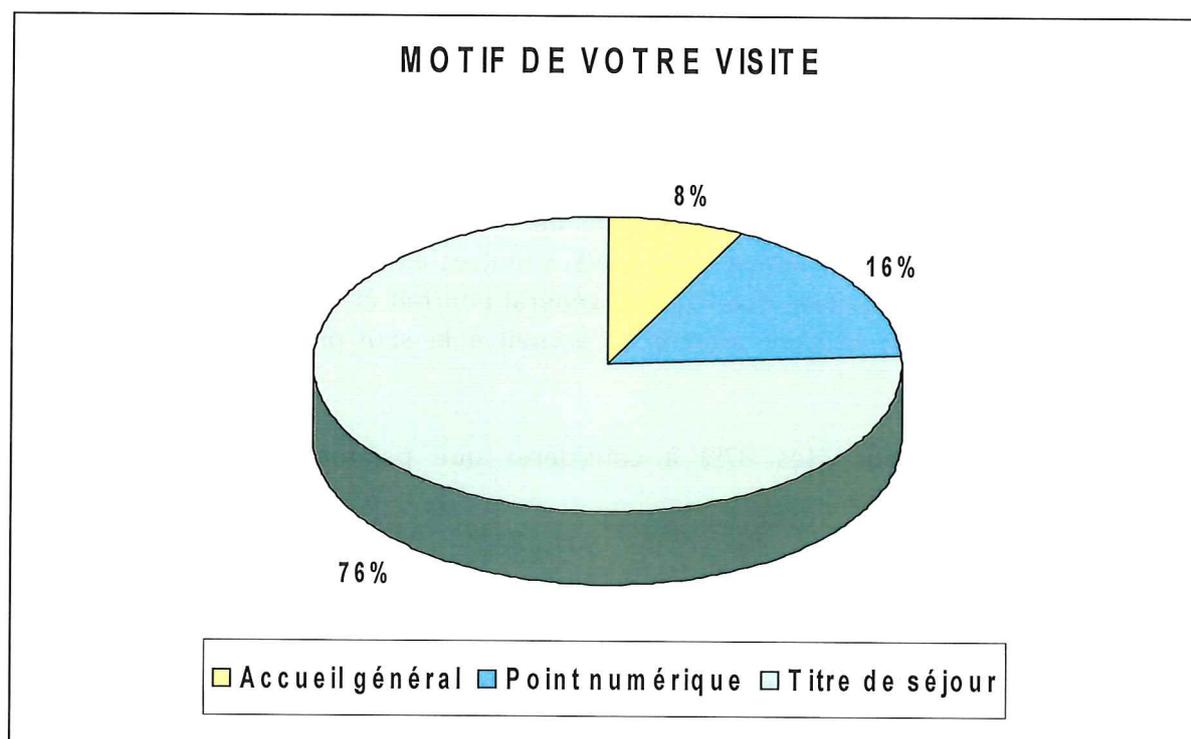
Pour mieux vous connaître

Sur la période du 19 juin au 19 juillet, nous avons eu l'occasion d'interroger 80 usagers au sein du bureau des étrangers, 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 72,5% 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 76%, l'obtention ou le renouvellement d'un titre de séjour étranger
- Pour 8%, une demande de renseignement à l'accueil général
- Pour 16%, 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, 82% 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 90% à avoir cherché au préalable des informations sur internet, contre 46% pour une demande relative à une téléprocédure.

66% 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 14% 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 efforts de la sous-préfecture pour simplifier et rationaliser la signalétique ont porté leurs fruits. D'autres aménagements sont également prévus. Vous estimez néanmoins que l'accueil général pourrait être rendu plus visible, bien qu'il n'y ait pas d'agent titulaire affecté à l'accueil à la sous-préfecture de Boulogne-Billancourt.

Plus spécifiquement, vous êtes 87% à considérer que panneaux et affichages sont globalement lisibles et utiles.

La qualité de notre accueil

88% d'entre vous affirment avoir bénéficié d'un accueil courtois et vous avez estimé l'agent attentif et disponible dans 88% des cas. Sur ce thème, votre satisfaction est importante quel que soit le service concerné.

Par ailleurs, pour 92% 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 plutôt satisfaits de la qualité de la prestation fournie.

Si vous êtes 82% à considérer que les documents qui vous sont remis sont clairs et lisibles, vous êtes cependant 68% à être satisfaits du temps d'attente avant d'être reçus au guichet. L'insatisfaction est la plus prononcée au point numérique (46% de satisfaits).

Enfin, 81% 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

82% d'entre vous estiment que les locaux sont propres, rangés et suffisamment éclairés. La proportion d'usagers satisfaits est quasiment identique pour l'ensemble des services, y compris le bureau des étrangers qui accueille le plus d'usagers au sein de la sous-préfecture.

Vous êtes également 90% 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.

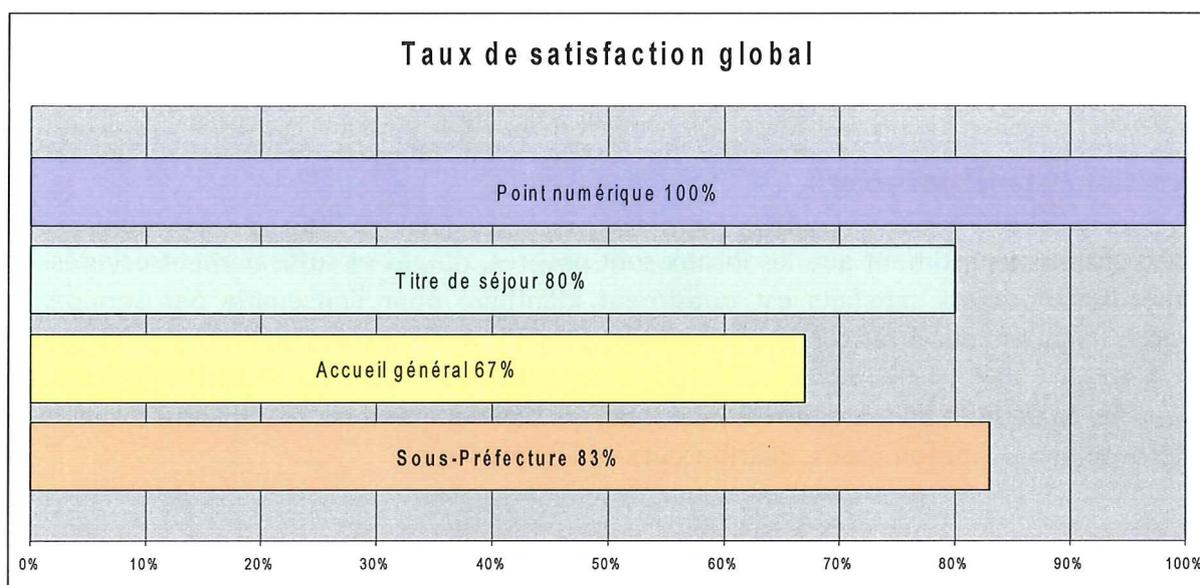
Deux personnes parmi vous ont été concernées par cet accueil ce qui représente environ 3% des personnes interrogées. Le faible nombre des retours de personnes en situation de handicap met toutefois en exergue leur insatisfaction, aussi bien s'agissant de l'accessibilité des locaux de la sous-préfecture qu'au niveau de la prise en charge prioritaire à nos guichets.

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 84% 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 de Boulogne-Billancourt.

La proportion d'usagers satisfaits varie selon les services concernés. En effet, si les usagers du bureau des étrangers sont satisfaits à 80%, et ceux du point numérique à 100%, les usagers de l'accueil général sont en revanche satisfaits à 67%.



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 est de bonne qualité 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 en développant le nombre de démarches pour lesquelles l'utilisateur prend rendez-vous sur Internet puis se déplace à la sous-préfecture pour y déposer son dossier complet.