



*Liberté • Égalité • Fraternité*

**RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

**PRÉFET DES HAUTS-DE-SEINE**

**Résultats de l'enquête de satisfaction réalisée à la  
Préfecture des Hauts-de-Seine du 28 novembre au 18  
décembre 2022 et mesures correctives.**

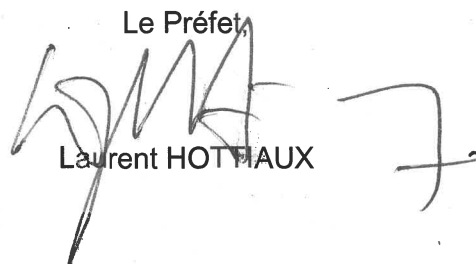
La Préfecture des Hauts-de-Seine a le plaisir de vous présenter les résultats de la nouvelle enquête de satisfaction qu'elle a menée auprès de ses usagers du 28 novembre au 18 décembre 2022, ainsi que les mesures d'amélioration mises en œuvre pour augmenter votre satisfaction, dans le cadre de la labellisation 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

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'LHOTTEAUX', with a large flourish extending to the right.

Laurent HOTTEAUX

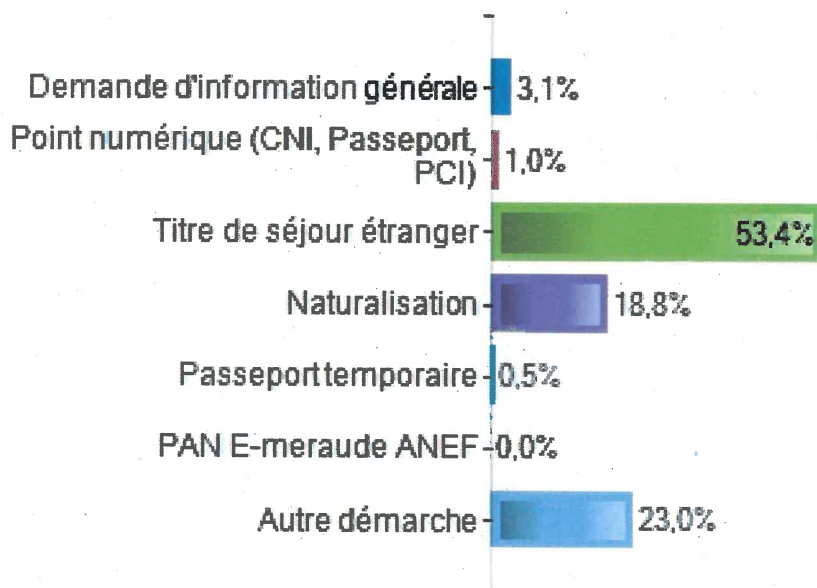
## Pour mieux vous connaître

Sur la période du 28 novembre au 18 décembre 2022, nous avons eu l'occasion d'interroger 194 usagers au sein du bureau du séjour des étrangers (102 personnes) et du bureau des naturalisations (36 personnes), ainsi qu'à l'accueil général (6 personnes), au point numérique (2 personnes) et aux autres démarches (48 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 53,4%, l'obtention ou le renouvellement d'un titre de séjour étranger
- Pour 18,8%, l'acquisition de la nationalité française
- Pour 3,1%, une demande de renseignement à l'accueil général
- Pour 1%, une demande d'assistance dans l'accomplissement d'une télé procédure (ANTS)
- Pour 23%, une autre démarche



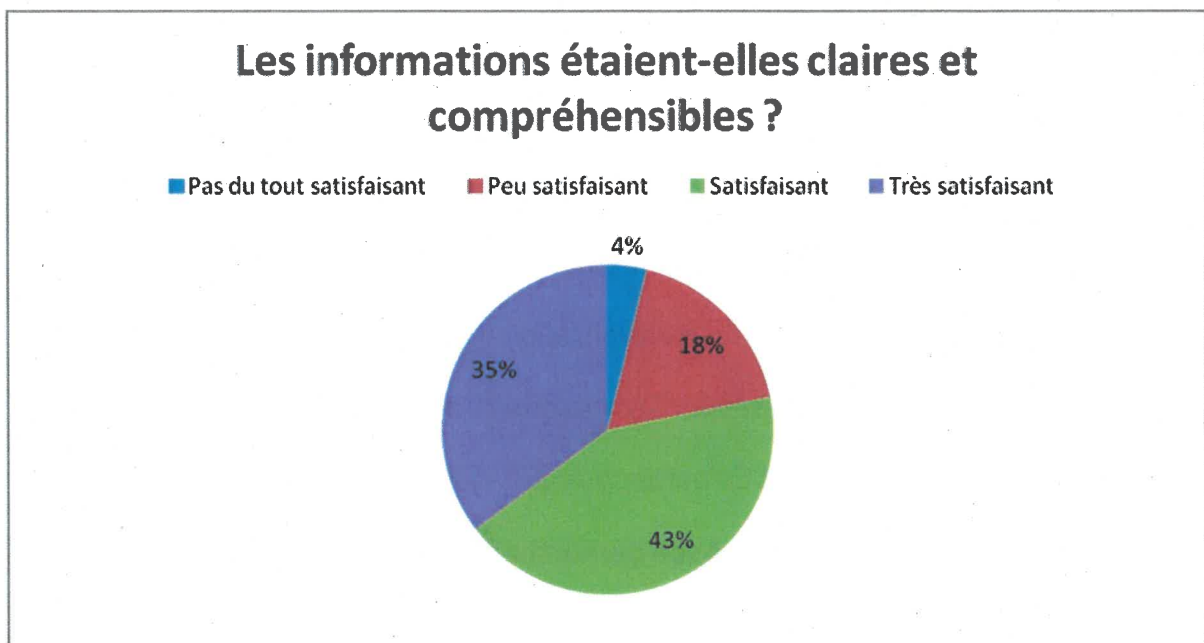
## Votre satisfaction sur l'accueil et le service à la Préfecture

### *Notre site internet et nos réseaux sociaux*

Avant de vous déplacer en préfecture, 81% 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 62% à avoir cherché au préalable des informations sur internet, contre 1% pour une demande de renseignement général.

89% d'entre vous estiment que cette consultation du site internet a été utile. Vous affirmez à hauteur de 75,2% que la navigation sur les pages du site est accessible et à hauteur de 78,2% que les informations sont délivrées de façon claire et compréhensible.

Dans vos commentaires, vous exprimez le besoin que la 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.



Par ailleurs, vous êtes seulement 18,6% à avoir consulté le compte Facebook ou Twitter de la Préfecture.

### **La signalétique et l'affichage**

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

Vous affirmez à hauteur de 88,9% avoir facilement trouvé l'accueil ou le service vers lequel vous souhaitiez vous rendre.

Vous êtes également 85,4% à considérer que les panneaux et les affichages sont lisibles et utiles. Ce taux de satisfaction s'élève à 89% pour le bureau des naturalisations, mais atteint seulement 50% pour le point d'accueil général.

### **La qualité de notre accueil**

92,5% 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.

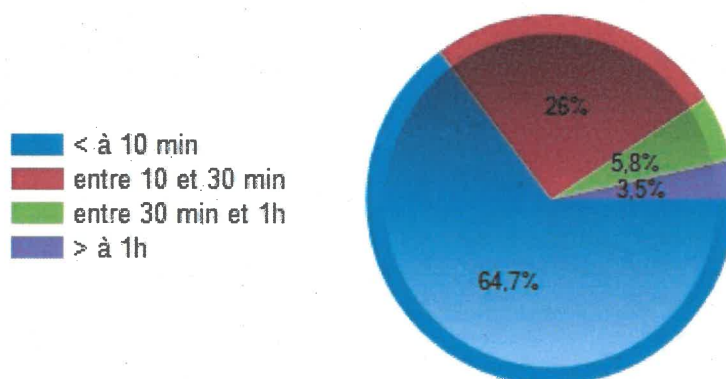
Vous êtes également 96,3% à estimer que les conditions de discrétion et de confidentialité ont été respectées.

### **La qualité du service rendu**

Vous êtes 89,8% à être satisfaits du temps d'attente avant d'être reçus aux guichets des services étrangers.

64,7% 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, 93,3% 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***

94,3% d'entre vous estiment que les locaux sont propres, rangés et suffisamment éclairés.

Vous êtes également 92,4% 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.

8 personnes parmi vous ont été concernées par cet accueil, contre 7 personnes en 2021, ce qui représente 4,5% des personnes interrogées. 100% 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. En 2021, seulement 67% d'entre vous affirmaient que la prise en charge prioritaire à nos guichets était satisfaisante. De plus, ce taux ne dépassait pas 50% pour les usagers ayant effectué une demande au bureau du séjour des étrangers.

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. Par rapport à l'enquête qui s'est déroulée l'année précédente, la satisfaction des usagers quant aux conditions d'accueil des personnes en situation de handicap est en hausse à 100%, contre 88,5% en 2021.

## **Conclusion**

De manière générale, vous êtes 85,7% à vous déclarer satisfaits des conditions d'accueil et de la qualité du service rendu lors de votre visite à la Préfecture des Hauts-de-Seine.

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

## **Les mesures correctives à la suite de l'enquête**

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

- 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.
- S'agissant des démarches pour obtenir un titre de séjour, un chatbot (agent conversationnel) a été mis en exploitation sur le site de la préfecture des Hauts-de-Seine depuis le 1 mars 2022, afin d'accompagner les usagers dans leurs interrogations.
- Lorsque les usagers souhaitent contacter la Préfecture par téléphone, les informations diffusées sur le serveur vocal interactif (SVI) relatives aux changements intervenus dans les démarches en préfecture font régulièrement l'objet de mises à jour.
- Pour parfaire votre information au sein de la Préfecture, nous poursuivons nos efforts en matière d'affichage et de signalétique, notamment à l'accueil.
- Pour faciliter vos demandes et réduire nos délais de traitement en matière de titres étrangers, de nouvelles démarches en ligne sont désormais possibles. Elles concernent :
  - les 1ères demandes ou les renouvellements de titre de séjour pour la protection internationale et les membres de la famille.
  - les 1ères demandes ou les renouvellements de titre citoyen UE, sauf membre de famille,
  - les demandes concernant un document de circulation pour étranger mineur,
  - les demandes de titre de voyage pour réfugié, protégé subsidiaire et apatride,
- Nous nous efforçons d'améliorer le système de prise de rendez-vous sur internet, notamment en mettant plus de créneaux disponibles.

