



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DES HAUTS-DE-SEINE

Vh
Bon résultat!
h

**Résultats de l'enquête de satisfaction réalisée
à la Sous-préfecture de Boulogne-Billancourt
du 22 mai au 18 juin 2023 et mesures
d'amélioration**

Pour mieux vous connaître

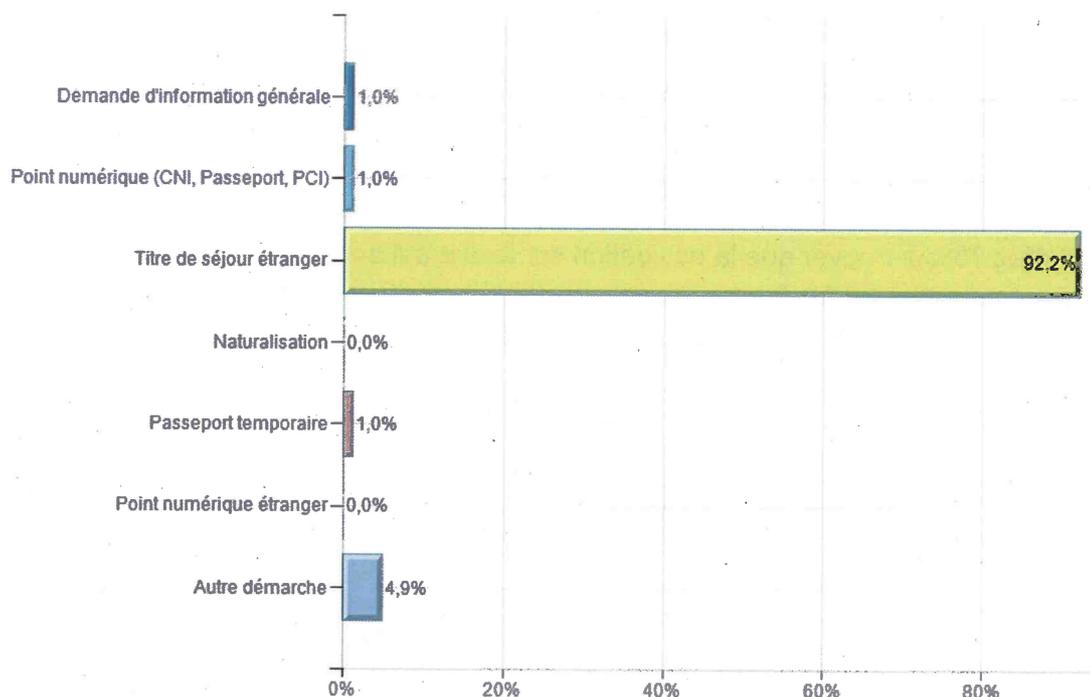
Sur la période du 22 mai au 18 juin 2023, nous avons eu l'occasion d'interroger 106 usagers (dont quatre non réponses à la question portant sur l'objet de la visite en préfecture) au sein du bureau des étrangers (94 personnes), de l'accueil général (1 personne), du passeport temporaire (1 personne), au point d'accueil numérique (1 personne), ainsi qu'aux autres démarches (5 personnes).

La sous-préfecture vous a offert 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 sous-préfecture était :

- Pour 92,2%, l'obtention ou le renouvellement d'un titre de séjour étranger
- Pour 1%, une demande d'assistance au point numérique (CNI, Passeport, PCI)
- Pour 1%, une demande d'information générale
- Pour 1%, une demande de passeport temporaire
- Pour 4,9%, une autre démarche

Quelle était la raison de votre visite / contact avec nos services ?



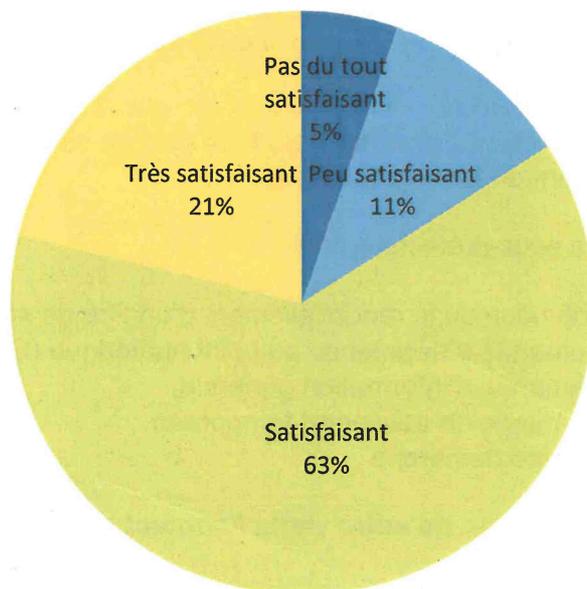
Votre satisfaction sur l'accueil et le service à la sous-préfecture

Notre site internet et nos réseaux sociaux

Avant de vous déplacer en sous-préfecture, 91,2% 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 100% pour une demande d'assistance au point numérique.

90,1% d'entre vous estiment que cette consultation du site internet leur a été utile, et 84,1% que les informations sont claires et compréhensibles.

Les informations étaient-elles claires et compréhensibles ?

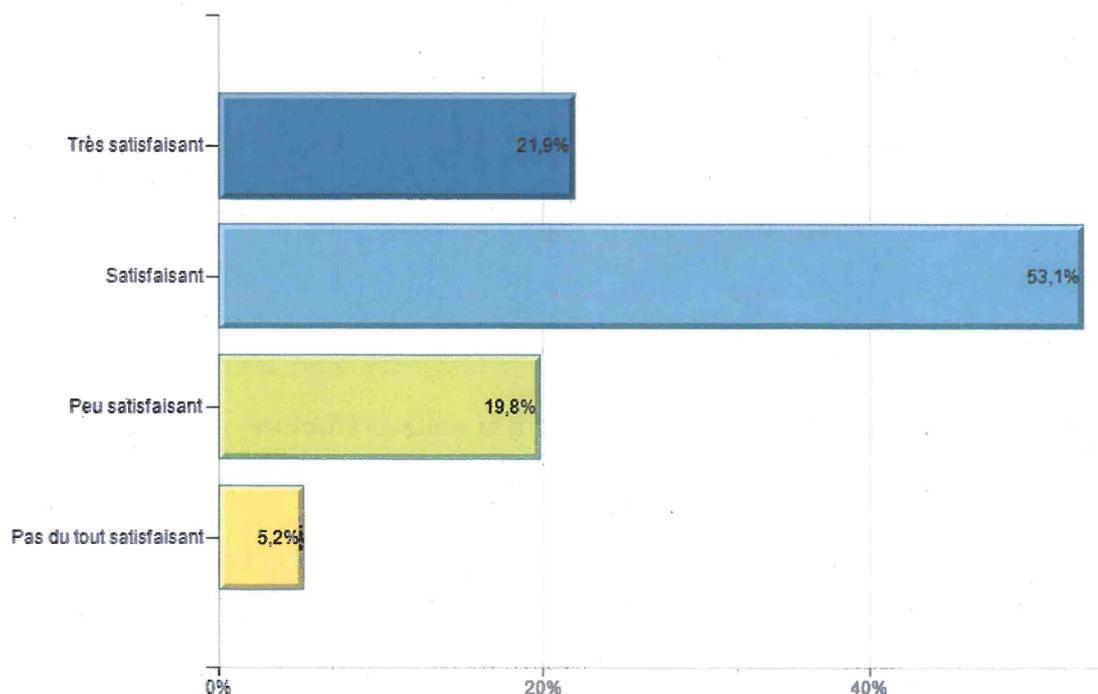


Vous êtes 6% à avoir consulté le compte Facebook ou X (anciennement Twitter) de la préfecture et 14,6% le chatbot Barbara.

Votre satisfaction sur les informations concernant les démarches en ligne

Vous êtes 75% à trouver que la navigation sur le site est accessible.

De manière générale, la navigation sur les pages du site est accessible ?



La signalétique et l'affichage

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

Vous affirmez à hauteur de 96% avoir facilement trouvé l'accueil ou le service vers lequel vous souhaitiez vous rendre.

Plus spécifiquement, vous êtes 94,7% à considérer que panneaux et affichages sont globalement clairs et utiles. La diffusion d'information sur les écrans d'annonce situés dans la salle d'attente du rez-de-chaussée a permis d'améliorer la satisfaction des usagers.

La qualité de notre accueil

95% d'entre vous affirment avoir bénéficié d'un accueil courtois et échangé avec un agent attentif et disponible. Sur ce thème, votre satisfaction est importante quel que soit le service concerné.

Par ailleurs, pour 98,9% d'entre vous, les conditions de discrétion et de confidentialité ont été respectées.

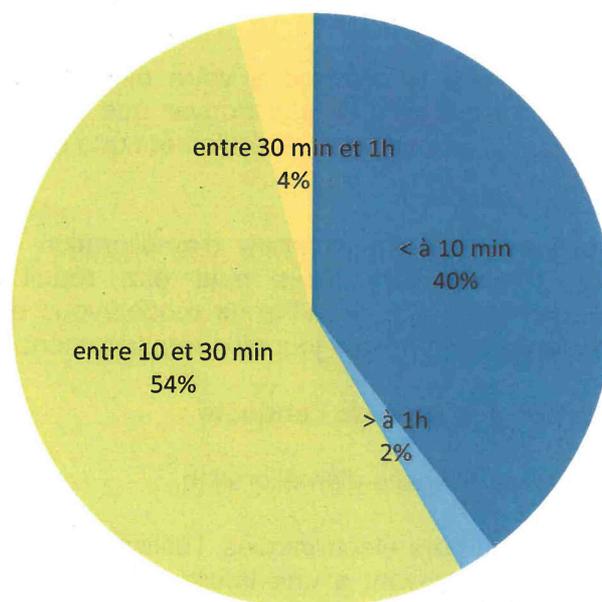
Enfin, 96,9% d'entre vous reconnaissent avoir été informés en des termes simples et compréhensibles.

La qualité du service rendu

D'une manière générale, vous vous êtes montrés satisfaits de la qualité de la prestation fournie. 94,5% d'entre vous indiquent avoir obtenu une réponse satisfaisante de la part d'un de nos agents lors du passage au guichet.

Vous êtes 93,8% à être satisfaits du temps d'attente avant d'être reçus aux guichets du bureau des séjours étrangers.

Le temps d'attente avant d'entrer en contact avec votre interlocuteur a-t-il été ?



Le confort matériel de l'accueil

98,9% d'entre vous estiment que les locaux sont propres, rangés et suffisamment éclairés.

Vous êtes également 100% 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.

Quatre personnes parmi vous ont été concernées par cet accueil, ce qui représente environ 4,3% des personnes interrogées, contre neuf personnes en 2022, ce qui représentait environ 8,6% des personnes interrogées. 100% sont satisfaits de l'accessibilité des locaux de la sous-préfecture et de la prise en charge prioritaire à nos guichets.

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. Vous êtes ainsi 100% à estimer que les conditions d'accueil des personnes en situation de handicap sont satisfaisantes.

Conclusion

Vous êtes donc à plus de 94% à vous déclarer satisfaits de la qualité d'accueil par nos agents (94,1%) et de la qualité du service rendu (94,5%) lors de votre visite à la sous-préfecture de Boulogne-Billancourt, contre 91% et 92% 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 90% à vous déclarer satisfaits lors de votre visite à la sous-préfecture de Boulogne-Billancourt.

La proportion d'usagers satisfaits varie assez peu entre les services ayant fait l'objet de l'enquête.

78,9% d'entre vous estiment que la réponse à votre demande par e-mail a été claire, compréhensible et rapide. Vous êtes 68,5% à trouver que le délai de réponses à votre demande est satisfaisant et vous considérez généralement que l'accueil des usagers est très bon.

Cependant, vous considérez que des marges d'amélioration existent dans plusieurs domaines : le délai de réponse aux mails peut être réduit et les réponses plus personnalisées. Par ailleurs, l'interface de prise de rendez-vous en ligne gagnerait à être plus lisible et moins saturée en étant mise à jour plus régulièrement.

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

Nous avons pris en compte vos souhaits d'amélioration.

A propos 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.

En parallèle, pour davantage de lisibilité et moins de saturation de l'interface des rendez-vous en ligne, l'actualisation des informations des usagers se fera régulièrement. 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.

