



*Liberté • Égalité • Fraternité*

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DES HAUTS-DE-SEINE

**Résultats de l'enquête de satisfaction réalisée à la  
Préfecture de Nanterre du 11 mai au 16 juin 2021 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 aux mois de mai et de juin 2021, 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

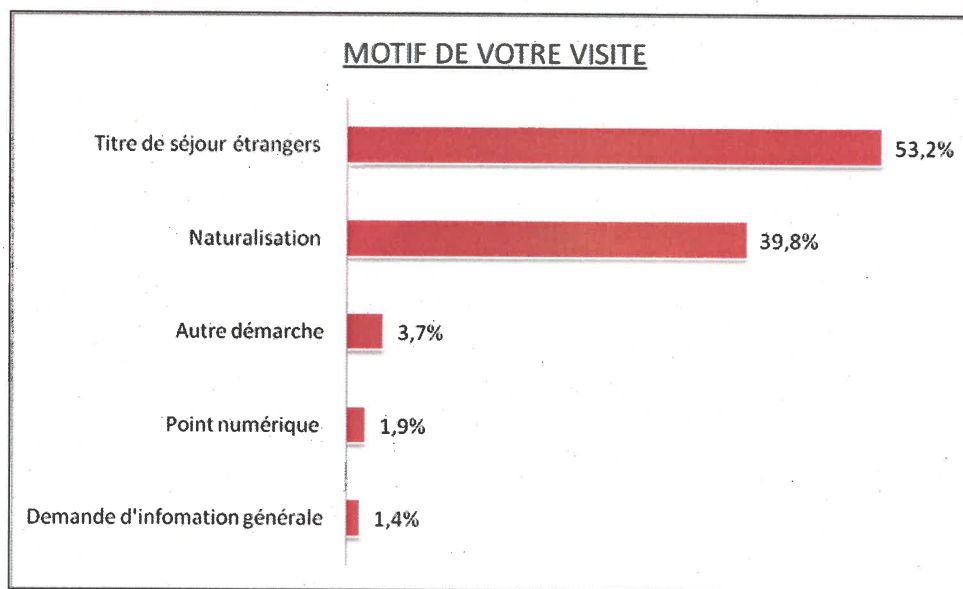
## Pour mieux vous connaître

Sur la période du 11 mai au 16 juin 2021, nous avons eu l'occasion d'interroger 216 usagers au sein du bureau du séjour des étrangers (115 personnes) et du bureau des naturalisations (86 personnes), ainsi qu'à l'accueil général (3 personnes), au point numérique (4 personnes) et aux autres démarches (8 personnes).

Cette année, la 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 Préfecture était :

- Pour 53%, l'obtention ou le renouvellement d'un titre de séjour étranger
- Pour 40%, l'acquisition de la nationalité française
- Pour 1.5%, une demande de renseignement à l'accueil général
- Pour 2%, une demande d'assistance dans l'accomplissement d'une téléprocédure (ANTS)
- Pour 3.5%, une autre démarche



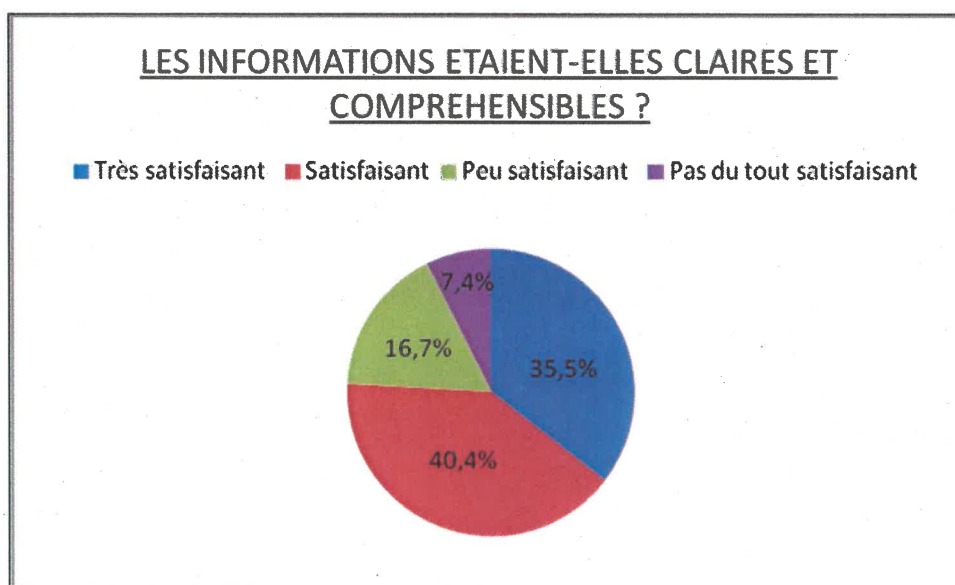
## Votre satisfaction sur l'accueil et le service à la Préfecture

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

Avant de vous déplacer en préfecture, 86% 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 88% à avoir cherché au préalable des informations sur internet, contre 33% pour une demande de renseignement général.

88% d'entre vous estiment que cette consultation du site internet de la préfecture leur a été utile. Vous affirmez à hauteur de 76% que la navigation sur les pages du site est accessible et 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 l'obtention de la nationalité française. 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 16% 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 87% avoir facilement trouvé l'accueil ou le service vers lequel vous souhaitiez vous rendre.

Vous êtes également 89% à considérer que panneaux et affichages sont lisibles et utiles. Ce taux de satisfaction s'élève à 96% pour le bureau des naturalisations mais atteint seulement 67% pour le point d'accueil général.

Une réflexion est actuellement en cours sur les informations qui pourraient être diffusées sur les écrans d'annonce situés au sein de la Préfecture.

### ***La qualité de notre accueil***

90% 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. Cependant, les quatre usagers reçus au point d'accueil numérique se sont avérés moins satisfaits (75% de satisfaction), probablement en raison de la technicité des démarches concernées.

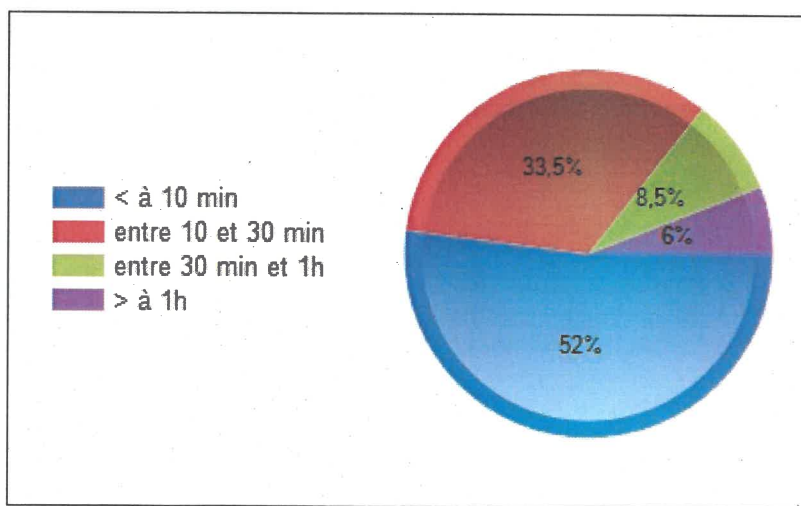
Vous êtes également 91% à estimer que les conditions de discrétion et de confidentialité ont été respectées.

### ***La qualité du service rendu***

Vous êtes 86% à être satisfaits du temps d'attente avant d'être reçus aux guichets des services étrangers.

Depuis 2020, la systématisation de la prise de rendez-vous pour les démarches concernant les services étrangers a permis de limiter les pics d'affluence. 52% 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, 92% 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***

92% d'entre vous estiment que les locaux sont propres, rangés et suffisamment éclairés.

Vous êtes également 91% 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.

7 personnes parmi vous ont été concernées par cet accueil ce qui représente 3.2% des personnes interrogées. 67% d'entre vous affirment que la prise en charge prioritaire à nos guichets est satisfaisante. En revanche, ce taux ne dépasse pas 50% pour les usagers ayant effectué une demande au bureau des séjours étrangers. Si des guichets dédiés existent, l'effort devra être porté sur l'accès prioritaire aux guichets du 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. Vous êtes ainsi 88.5% à estimer que les conditions d'accueil des personnes en situation de handicap sont satisfaisantes.

### ***Le respect des mesures sanitaires***

95% d'entre vous estiment que les mesures sanitaires liées à la pandémie de la Covid-19 ont été appliquées de façon satisfaisante.

## **Conclusion**

De manière générale, vous êtes 89% à vous déclarer satisfaits des conditions d'accueil et de la qualité du service rendu lors de votre visite Préfecture de Nanterre, alors que lors de l'enquête menée en 2019, vous étiez seulement 57% à vous déclarer satisfaits.

Cependant, vous considérez que des marges d'amélioration existent aussi bien s'agissant du site internet que des réseaux sociaux de la préfecture. Enfin, les conditions d'accueil prioritaire pourraient être améliorées selon les usagers qui en bénéficient.

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

Nous avons pris en compte vos suggestions, c'est pourquoi 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 obsolètes.

Pour répondre à vos interrogations, notamment s'agissant des démarches pour obtenir un titre de séjour, nous allons mettre en place avant la fin de l'année 2021 un chatbot (agent conversationnel) sur le site internet de la Préfecture et un serveur vocal interactif dédié aux appels concernant le bureau des étrangers. Ce serveur vocal permettra de désengorger le standard de la préfecture.

Pour parfaire votre information au sein de la préfecture, nous diffuserons sur les écrans des informations utiles pour votre orientation et l'accomplissement de vos démarches et nous poursuivons nos efforts en matière d'affichage et de signalétique.

Pour faciliter vos démarches et réduire nos délais de traitement, un téléservice de demande en ligne des titres de séjour au bénéfice des étudiants étrangers et des passeports talents (ANEF) est déjà opérationnel. Ce téléservice sera étendu aux autres titres courant 2021 et 2022.

Nous nous efforçons d'améliorer le système de prise de rendez-vous sur internet, en mettant plus créneaux disponibles et en luttant contre le détournement de rendez-vous.

II