



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DES HAUTS-DE-SEINE

**Résultats de l'enquête de satisfaction réalisée à la
Préfecture de Nanterre du 19 juin au 19 juillet 2019 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 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

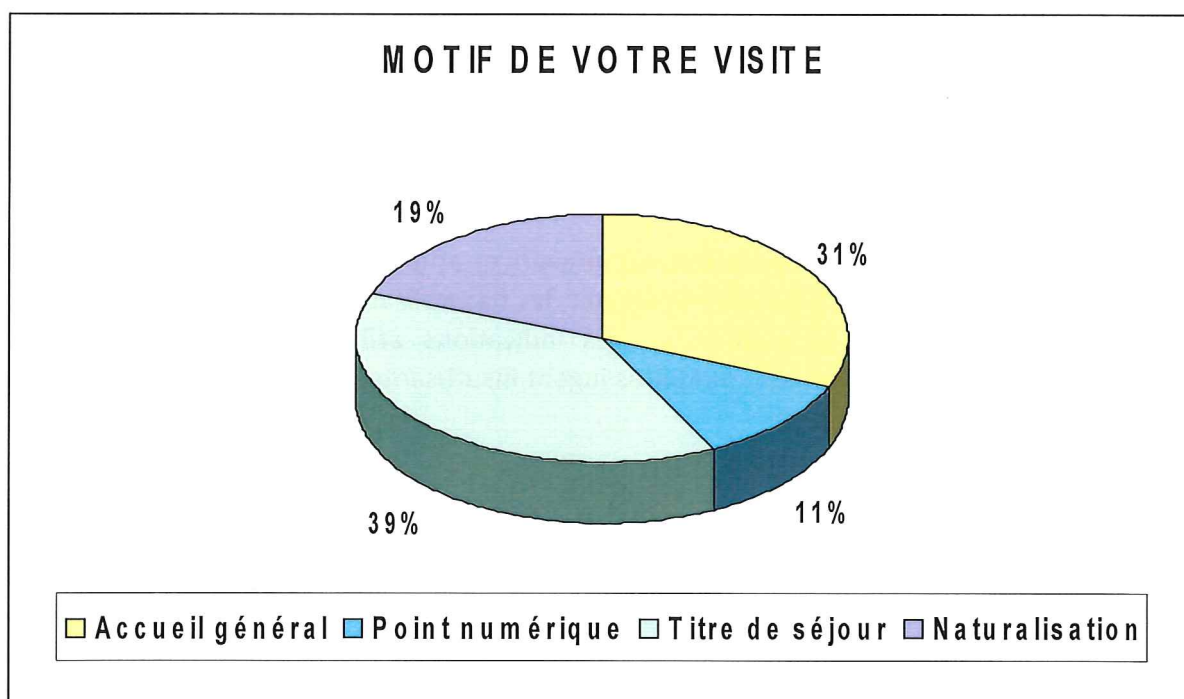
Pour mieux vous connaître

Sur la période du 19 juin au 19 juillet, nous avons eu l'occasion d'interroger 210 usagers au sein du bureau du séjour des étrangers et du bureau des naturalisations, ainsi qu'à l'accueil général et au point numérique.

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. Vous êtes 72% à avoir préféré remplir un formulaire papier, avec ou sans l'aide d'un de nos agents.

L'objet de votre visite à la Préfecture était :

- Pour 39%, l'obtention ou le renouvellement d'un titre de séjour étranger
- Pour 31%, une demande de renseignement à l'accueil général
- Pour 19%, l'acquisition de la nationalité française
- Pour 11%, une demande d'assistance dans l'accomplissement d'une téléprocédure (ANTS)



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

Notre site internet et nos réseaux sociaux

Avant de vous déplacer en préfecture, 73% 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 90% à avoir cherché au préalable des informations sur internet, contre 42% pour une demande de renseignement général.

52% 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 15% à avoir consulté le compte Facebook ou Twitter de l'Etat.

La signalétique et l'affichage

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

Vous affirmez à hauteur de 72% avoir facilement trouvé l'accueil ou le service vers lequel vous souhaitez vous rendre.

Des marges de progrès existent : la préfecture a déjà mené en 2019 des actions visant à renouveler la signalétique dans les locaux ; cette dynamique devra être poursuivie afin de simplifier et rationaliser davantage l'orientation des usagers au sein de la préfecture.

Vous êtes également 72% à considérer que panneaux et affichages sont lisibles et utiles. Ce taux de satisfaction s'élève à 83% pour le bureau des naturalisations mais atteint seulement 52% pour le point d'accueil numérique. Les indications affichées à l'extérieur de la préfecture, que certains de vos commentaires jugent insuffisantes, vont être améliorées.

La qualité de notre accueil

61% d'entre vous affirment avoir bénéficié d'un accueil courtois et vous avez estimé l'agent attentif et disponible dans 63% des cas. Votre satisfaction est plus faible sur ces deux points lorsque votre démarche a concerné le bureau du séjour (entre 49% et 56% de satisfaction).

En revanche, pour 73% d'entre vous, les conditions de discrétion et de confidentialité ont été respectées.

Enfin, si 68% d'entre vous reconnaissent avoir été informés en des termes simples et compréhensibles, cette proportion est de 60% au bureau du séjour des étrangers et 65% au point numérique, probablement en raison de la technicité des démarches concernées.

La qualité du service rendu

Si vous êtes 76% à considérer que les documents qui vous sont remis sont clairs et lisibles, vous êtes cependant 51% seulement à être satisfaits du temps d'attente avant d'être reçus au guichet. L'insatisfaction est la plus prononcée au bureau du séjour (44% de satisfaits) et au point numérique (27% de satisfaits).

Les difficultés rencontrées par le bureau du séjour au début de l'année concernant la prise de rendez-vous peuvent expliquer en partie ces résultats. Des actions sont programmées pour améliorer la situation sur ce point.

Enfin, 55% 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. Ce taux ne dépasse pas 40% pour les usagers ayant fait une demande de titre de séjour.

Le confort matériel de l'accueil

74% d'entre vous estiment que les locaux sont propres, rangés et suffisamment éclairés. La proportion d'usagers satisfaits atteint néanmoins 61% au bureau du séjour des étrangers. Ce service est celui qui accueille le plus d'usagers au sein de la préfecture. Le confort de votre accueil reste en 2019 une de nos priorités. En effet, des travaux de rénovation du chauffage et de la climatisation ont été menés cette année au bureau du séjour, ainsi que le remplacement des sièges situés dans la salle 2.

Vous êtes également 82% 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.

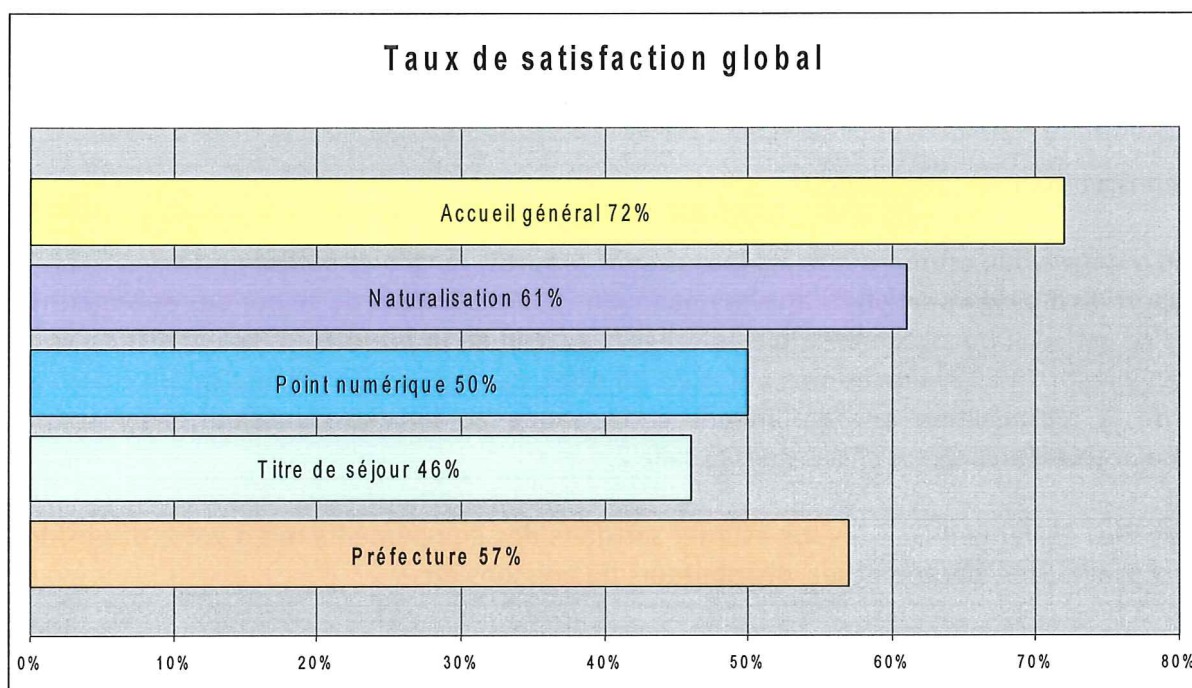
9 personnes parmi vous ont été concernées par cet accueil ce qui représente 4% des personnes interrogées. 37.5% d'entre vous affirment que les locaux de la Préfecture sont accessibles et 37.5% que la prise en charge prioritaire à nos guichets est satisfaisante. Si des guichets dédiés existent, l'effort devra être porté sur l'accès prioritaire au guichet, et notamment au point information du bureau du séjour des étrangers.

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 68% à estimer satisfaisantes les conditions d'accueil des personnes en situation de handicap.

Conclusion

De manière générale, vous êtes 57% à vous déclarer satisfaits de votre visite à la Préfecture de Nanterre.

La proportion d'usagers satisfaits est significativement plus importante pour l'accueil général (72%) et le bureau des naturalisations (61%). Les usagers du bureau du séjour des étrangers sont satisfaits à 46%, et ceux du point numérique à 50%.



Vous parvenez assez 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.

Cependant, vous considérez que des marges d'amélioration existent aussi bien s'agissant du site internet et des réseaux sociaux de la préfecture, que de la qualité de l'accueil (courtoisie et attention) ou encore de la qualité du service rendu (attente au guichet et aide dans les démarches), notamment au bureau du séjour des étrangers. Enfin, les conditions d'un accueil prioritaire ne sont pas satisfaisantes selon les usagers qui en bénéficient.

Les mesures correctives

Pour vous permettre de mieux préparer votre visite en 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.

Pour faciliter votre orientation à l'extérieur et au sein de la préfecture, nous poursuivons nos efforts en matière d'affichage et de signalétique. Pour cela, l'information affichée à l'extérieur sera enrichie tout en étant rationalisée.

Pour améliorer la qualité de nos conditions d'accueil au guichet, nous mettons à jour le guide de l'accueil et rappelons aux agents concernés les règles élémentaires de courtoisie qui y figurent.

Pour rendre l'information plus lisible et plus compréhensible, notamment s'agissant des démarches pour obtenir un titre de séjour, nous revoyons et mettons à jour la foire aux questions en nous basant sur les demandes d'informations qui reviennent le plus souvent.

Nous nous efforçons de réduire les délais d'attente au guichet en stabilisant le système de prise de rendez-vous sur internet et en luttant contre le détournement de rendez-vous.

Enfin, pour augmenter la qualité de notre service au bureau du séjour des étrangers, nous mettons en place des fiches de procédure pour faciliter le travail des agents et nous veillons à la stricte application des fiches issues du site service-public et au respect des listes de pièces fixées au niveau national.

