

RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2016

Salle Afrique-Maghreb 2



Très satisfaits
60



satisfaits
29



peu satisfaits
0



pas satisfaits
0

Satisfaction générale
100%

I. Procédure

En 2016, au sein de la Sous-Direction de l'Administration des Etrangers, des enquêtes de satisfaction ont été conduites auprès des administrés sur une période de 3 jours consécutifs (les 22, 23 et 27 juin) en respectant une plage horaire de 9h-12h et 13h-16h, couvrant ainsi l'ensemble de la journée afin d'assurer une meilleure représentativité.

Dans chaque salle accueillant du public, un auxiliaire a réalisé, auprès des administrés les enquêtes de satisfaction, en les accompagnant dans cette démarche.

PREFECTURE DE POLICE
DIRECTION DE LA POLICE GENERALE
Sous-Direction de l'Administration des étrangers

II. Résultats

1. Identification du public interrogé

1. Vous êtes ?

	Nombre	%
Particulier	84	94%
Professionnel	5	6%
Autre (associations...)	0	0%

2. Conditions d'accès

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas satisfait	Sans opinion	Taux de satisfaction
A votre arrivée avez-vous facilement trouvé l'accueil ou le service que vous veniez voir ?	85	4	0	0	0	100%
Les locaux étaient-ils propres ?	72	17	0	0	0	100%
Notre espace d'accueil et d'attente est-il pratique et confortable (sièges, éclairage, etc...) ?	22	67	0	0	0	100%
Les équipements proposés (Ecran d'information, photocopieurs, distributeurs, cabines photos...) sont-ils suffisants ?	14	74	1	0	0	99%
Les avez-vous trouvés facilement ?	4	38	47	0	0	47%
L'accessibilité des locaux pour les personnes à mobilité réduite est-elle satisfaisante ? (Ne répondre à cette question que si vous êtes concerné(e)).	0	5	1	0	0	83%
Nos horaires d'ouverture vous paraissent-ils adaptés ?	13	63	13	0	0	85%

PREFECTURE DE POLICE
DIRECTION DE LA POLICE GENERALE
Sous-Direction de l'Administration des étrangers

3. Qualité de l'accueil

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas satisfait	Sans opinion	Taux de satisfaction
Le délai d'attente vous paraît-il convenable ?	51	36	1	1	0	98%
L'agent d'accueil était-il présent et disponible ?	80	9	0	0	0	100%
A-t-il été poli?	85	4	0	0	0	100%
Vous a-t-il informé(e) dans des termes simples et compréhensibles ?	64	25	0	0	0	100%
Avez vous été bien renseigné(e) ?	58	30	1	0	0	99%
Les conditions de confidentialité de votre entretien vous ont-elles semblées satisfaisantes ?	22	34	32	1	0	63%

Commentaires :

Les résultats des enquêtes de satisfaction réalisées en SAM 2 sont en progrès sur plusieurs points par rapport aux enquêtes de 2015 (rappel : taux de satisfaction générale de 95%). Si la confidentialité (liée à la configuration des locaux) et la visibilité des équipements peuvent être améliorées, les excellents résultats traduisent la qualité de l'accueil réservé aux usagers.