

RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2016

Salle Afrique-Maghreb 1



Très satisfaits
37



satisfaits
47



peu satisfaits
0



pas satisfaits
2

Satisfaction générale
98%

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 17,20 et 21 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	78	91%
Professionnel	8	9%
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 ?	66	19	0	1	0	99%
Les locaux étaient-ils propres ?	75	10	0	0	0	100%
Notre espace d'accueil et d'attente est-il pratique et confortable (sièges, éclairage, etc...) ?	10	52	19	0	0	77%
Les équipements proposés (Ecran d'information, photocopieurs, distributeurs, cabines photos...) sont-ils suffisants ?	4	57	20	5	0	71%
Les avez-vous trouvés facilement ?	4	50	31	1	0	63%
L'accessibilité des locaux pour les personnes à mobilité réduite est-elle satisfaisante ? (Ne répondre à cette question que si vous êtes concerné(e)).	Pas de résultat					%
Nos horaires d'ouverture vous paraissent-ils adaptés ?	15	56	14	1	0	83%

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 ?	34	22	3	27	0	65%
L'agent d'accueil était-il présent et disponible ?	77	7	1	1	0	98%
A-t-il été poli?	80	5	0	1	0	99%
Vous a-t-il informé(e) dans des termes simples et compréhensibles ?	80	5	0	1	0	99%
Avez vous été bien renseigné(e) ?	73	12	1	0	0	99%
Les conditions de confidentialité de votre entretien vous ont-elles semblées satisfaisantes ?	22	41	22	1	0	73%

Commentaires :

Les résultats des enquêtes de satisfaction réalisées en SAM 1 sont stables par rapport aux enquêtes de 2015 (rappel : 96% de satisfaction générale). Malgré une baisse de la satisfaction sur le temps d'attente et les équipements proposés, ces résultats témoignent de la très bonne qualité de l'accueil réservé au public.