

# RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2016

*Centre de réception des Étrangers 14*



Très satisfaits  
12



satisfaits  
42



peu satisfaits  
8



pas satisfaits  
1

*Satisfaction générale*  
**86%**

## **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 (les 24, 25 mai et le 1<sup>er</sup> juillet) 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	49	78%
Professionnel	14	22%
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 ?	32	29	1	1	0	97%
Les locaux étaient-ils propres ?	28	25	7	3	0	84%
Notre espace d'accueil et d'attente est-il pratique et confortable (sièges, éclairage, etc...) ?	8	32	16	7	0	63%
Les <b>équipements</b> proposés (Ecran d'information, photocopieurs, distributeurs, cabines photos...) sont-ils suffisants ?	14	25	21	2	1	63%
Les avez-vous trouvés facilement ?	20	19	23	1	0	62%
L'accessibilité des locaux pour les <b>personnes à mobilité réduite</b> est-elle satisfaisante ? (Ne répondre à cette question que si vous êtes concerné(e).	2	3	1	0	1	-
Nos horaires d'ouverture vous paraissent-ils adaptés ?	19	15	23	5	1	55%

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

**3. Qualité de l'accueil**

	<b>Très satisfait</b>	<b>Satisfait</b>	<b>Peu satisfait</b>	<b>Pas satisfait</b>	<b>Sans opinion</b>	<b>Taux de satisfaction</b>
Le délai d'attente vous paraît-il convenable ?	14	14	17	17	1	<b>45%</b>
L'agent d'accueil était-il présent et disponible ?	30	29	4	0	0	<b>94%</b>
A-t-il été poli?	29	33	1	0	0	<b>98%</b>
Vous a-t-il informé(e) dans des termes simples et compréhensibles ?	29	32	2	0	0	<b>97%</b>
Avez vous été bien renseigné(e) ?	31	27	5	0	0	<b>92%</b>
Les conditions de confidentialité de votre entretien vous ont-elles semblées satisfaisantes ?	24	13	24	2	0	<b>59%</b>

Commentaires :

La satisfaction générale est stable par rapport aux enquêtes réalisées en 2015 (rappel 2015: 87%). Les résultats concernant les conditions d'accueil sont globalement en baisse (confort de la salle, équipement, horaire d'ouverture) : des travaux de rénovation devraient être réalisés dans les prochaines années. Les critères liés à la qualité de l'accueil sont corrects, malgré des temps d'attente jugés trop longs (45% de satisfaction) et une confidentialité des locaux insuffisante.