

# RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2016

*Centre de réception des Étrangers 12*



Très satisfaits  
6



satisfaits  
55



peu satisfaits  
1



pas satisfaits  
1

*Satisfaction générale*  
**97%**

## **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 09, 10 et 13 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	60	95%
Professionnel	3	5%
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 ?	28	35	0	0	0	100%
Les locaux étaient-ils propres ?	56	7	0	0	0	100%
Notre espace d'accueil et d'attente est-il pratique et confortable (sièges, éclairage, etc...) ?	19	23	19	2	0	67%
Les <b>équipements</b> proposés (Ecran d'information, photocopieurs, distributeurs, cabines photos...) sont-ils suffisants ?	12	48	3	0	0	95%
Les avez-vous trouvés facilement ?	7	45	11	0	0	83%
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)).	3	0	0	0	0	-
Nos horaires d'ouverture vous paraissent-ils adaptés ?	10	44	9	0	0	86%

**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 ?	10	30	21	2	0	<b>63%</b>
L'agent d'accueil était-il présent et disponible ?	60	3	0	0	0	<b>100%</b>
A-t-il été poli?	61	2	0	0	0	<b>100%</b>
Vous a-t-il informé(e) dans des termes simples et compréhensibles ?	61	2	0	0	0	<b>100%</b>
Avez vous été bien renseigné(e) ?	60	3	0	0	0	<b>100%</b>
Les conditions de confidentialité de votre entretien vous ont-elles semblées satisfaisantes ?	9	41	13	0	0	<b>79%</b>

Commentaires :

Les enquêtes de satisfaction réalisées au CRE 12 traduisent la satisfaction générale des usagers en ce qui concerne la qualité de l'accueil.

Les résultats sont stables par rapport à l'an dernier, avec toutefois une baisse de la satisfaction concernant le temps d'attente (lié à une forte affluence du public pendant les jours d'enquête) et au confort de l'espace d'attente. En effet, la configuration de la salle d'attente a été modifiée en cours d'année suite à l'installation de la télévision.