

RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2017

Salle des remises



Très satisfaits

20



satisfaits

38



peu satisfaits

2



pas satisfaits

1

Satisfaction générale
95%

I. Procédure

En 2017, au sein de la Sous-Direction de l'Administration des Etrangers, des enquêtes de satisfaction ont été conduites auprès des administrés du 6 au 16 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, des formulaires d'enquêtes ont été mis à la disposition des usagers qui ont pu bénéficier le cas échéant de l'aide des agents pour le remplissage.

II. Résultats

1. Identification du public interrogé

1. Vous êtes ?

	Nombre	%
Particulier	52	85%
Professionnel	4	7%
Autre (associations...)	5	8%

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 ?	25	30	2	3	1	92%
Les locaux étaient-ils propres ?	28	29	4	0	0	93%
Notre espace d'accueil et d'attente est-il pratique et confortable (sièges, éclairage, etc...) ?	19	32	7	2	1	85%
Les équipements proposés (Ecran d'information, photocopieurs, distributeurs, cabines photos...) sont-ils suffisants ?	18	30	4	2	7	89%
Les avez-vous trouvés facilement ?	22	24	5	2	8	87%
L'accessibilité des locaux pour les personnes à mobilité réduite est-elle satisfaisante ? (Ne répondre à cette question que si vous êtes concerné(e)).	10	16	3	1	3	87%
Nos horaires d'ouverture vous paraissent-ils adaptés ?	25	28	0	3	5	95%

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 ?	17	29	8	6	1	77%
L'agent d'accueil était-il présent et disponible ?	26	33	2	0	0	97%
A-t-il été poli?	32	22	2	1	4	95%
Vous a-t-il informé(e) dans des termes simples et compréhensibles ?	29	29	5	0	1	92%
Avez vous été bien renseigné(e) ?	28	27	3	1	2	93%
Les conditions de confidentialité de votre entretien vous ont-elles semblées satisfaisantes ?	20	33	2	3	3	91%

Commentaires :

Les résultats de l'enquête 2017 montrent une très nette amélioration de la qualité globale de l'accueil des usagers dans le cadre de la remise des titres. Les travaux menés fin 2016 tant sur l'immobilier que sur l'organisation des modalités de remise ont porté leurs fruits.