

RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2017

Centre de réception des Étrangers 14



Très satisfaits
60



satisfaits
67



peu satisfaits
8



pas satisfaits
1

Satisfaction générale
93%

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	123	90%
Professionnel	6	4%
Autre (associations...)	7	5%

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 ?	68	56	8	3	1	92%
Les locaux étaient-ils propres ?	52	68	11	2	3	90%
Notre espace d'accueil et d'attente est-il pratique et confortable (sièges, éclairage, etc...) ?	43	62	19	11	1	78%
Les équipements proposés (Ecran d'information, photocopieurs, distributeurs, cabines photos...) sont-ils suffisants ?	46	58	16	6	10	83%
Les avez-vous trouvés facilement ?	54	64	8	3	7	91%
L'accessibilité des locaux pour les personnes à mobilité réduite est-elle satisfaisante ? (Ne répondre à cette question que si vous êtes concerné(e)).	30	19	16	14	57	62%
Nos horaires d'ouverture vous paraissent-ils adaptés ?	53	55	15	10	3	81%

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 ?	41	50	18	26	1	67%
L'agent d'accueil était-il présent et disponible ?	86	43	4	1	2	96%
A-t-il été poli?	98	33	2	1	2	98%
Vous a-t-il informé(e) dans des termes simples et compréhensibles ?	99	30	5	1	1	96%
Avez vous été bien renseigné(e) ?	93	38	3	1	1	97%
Les conditions de confidentialité de votre entretien vous ont-elles semblées satisfaisantes ?	80	52	2	1	1	98%

Commentaires :

La satisfaction générale est en augmentation par rapport aux enquêtes réalisées en 2016 (86%). L'accessibilité demeure un problème sur ces locaux, qui sont situés dans un commissariat, et pour lequel des travaux doivent être réalisés dans le cadre d'une opération globale de rénovation du bâtiment.

La satisfaction liée aux délais d'attente apparait en nette hausse par rapport à l'année précédente (45%), sans pour autant passer le seuil des 75%.