

RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2017

Centre de réception des Étrangers 17



Très satisfaits
55



satisfaits
42



peu satisfaits
3



pas satisfaits
1

Satisfaction générale
96%

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 | 75 | 74% |
| Professionnel | 20 | 20% |
| Autre (associations...) | 6 | 6% |

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 | 30 | 3 | 0 | 0 | 97% |
| Les locaux étaient-ils propres ? | 70 | 28 | 2 | 0 | 1 | 98% |
| Notre espace d'accueil et d'attente est-il pratique et confortable (sièges, éclairage, etc...) ? | 56 | 33 | 8 | 2 | 2 | 90% |
| Les équipements proposés (Ecran d'information, photocopieurs, distributeurs, cabines photos...) sont-ils suffisants ? | 52 | 41 | 4 | 2 | 2 | 94% |
| Les avez-vous trouvés facilement ? | 57 | 37 | 5 | 0 | 2 | 95% |
| L'accessibilité des locaux pour les personnes à mobilité réduite est-elle satisfaisante ? (Ne répondre à cette question que si vous êtes concerné(e)). | 29 | 18 | 5 | 0 | 49 | 90% |
| Nos horaires d'ouverture vous paraissent-ils adaptés ? | 48 | 36 | 9 | 6 | 2 | 85% |

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 ? | 32 | 27 | 26 | 15 | 1 | 59% |
| L'agent d'accueil était-il présent et disponible ? | 74 | 23 | 4 | 0 | 0 | 96% |
| A-t-il été poli? | 83 | 17 | 1 | 0 | 0 | 99% |
| Vous a-t-il informé(e) dans des termes simples et compréhensibles ? | 72 | 29 | 0 | 0 | 0 | 100% |
| Avez vous été bien renseigné(e) ? | 75 | 26 | 0 | 0 | 0 | 100% |
| Les conditions de confidentialité de votre entretien vous ont-elles semblées satisfaisantes ? | 66 | 32 | 3 | 0 | 0 | 97% |

Commentaires :

Les résultats des enquêtes de satisfaction réalisées au CRE 17 demeurent à un niveau très élevé, (99% en 2016), ce qui témoigne de la satisfaction des usagers, tant en ce qui concerne le confort (avec une petite exception concernant les horaires d'ouverture) que la qualité de l'accueil réservé au public.

Il est à noter les efforts réalisés sur le temps d'attente (en 2016 la satisfaction était de 67 %).