

# RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2017

## *Salle Afrique-Maghreb 2*



Très satisfaits  
25



satisfaits  
35



peu satisfaits  
11



pas satisfaits  
2

## *Satisfaction générale*

### *82%*

#### **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	56	77%
Professionnel	6	8%
Autre (associations...)	11	15%

### 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 ?	37	30	4	2	0	92%
Les locaux étaient-ils propres ?	36	30	5	2	0	90%
Notre espace d'accueil et d'attente est-il pratique et confortable (sièges, éclairage, etc...) ?	25	25	17	5	1	69%
Les <b>équipements</b> proposés (Ecran d'information, photocopieurs, distributeurs, cabines photos...) sont-ils suffisants ?	18	27	14	4	10	71%
Les avez-vous trouvés facilement ?	25	23	9	3	13	80%
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)).	9	14	8	2	40	70%
Nos horaires d'ouverture vous paraissent-ils adaptés ?	27	34	3	5	4	88%

### 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 ?	16	18	17	21	1	47%
L'agent d'accueil était-il présent et disponible ?	27	33	6	6	1	83%
A-t-il été poli?	30	31	6	4	2	86%
Vous a-t-il informé(e) dans des termes simples et compréhensibles ?	27	35	5	3	3	89%
Avez vous été bien renseigné(e) ?	29	33	5	4	2	87%
Les conditions de confidentialité de votre entretien vous ont-elles semblées satisfaisantes ?	25	32	7	5	4	83%

#### Commentaires :

A l'image des résultats de l'enquête de la SAM 1, la satisfaction globale est en baisse très sensible par rapport à 2016 (100%), majoritairement impactée par les délais d'attente jugés insatisfaisants. Enfin, la configuration des salles atteint ses limites en mode d'accueil très intensif.