

## RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2019

➔ *Centre de réception des étrangers de demandes de renouvellement du 9<sup>ème</sup> arrondissement.*



Très satisfaits  
30



satisfaits  
22



peu satisfaits  
0



pas satisfaits  
0

*Satisfaction générale*  
**100%**

### **I. Procédure**

En 2019, au sein de la Sous-Direction de l'Administration des Etrangers, des enquêtes de satisfaction ont été conduites auprès des administrés du 30 septembre au 11 octobre 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.

**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	52	100%
Professionnel	0	0%
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 ?	31	21	0	0	0	100%
Les locaux étaient-ils propres ?	26	26	0	0	0	100%
Notre espace d'accueil et d'attente est-il pratique et confortable (sièges, éclairage, etc...) ?	26	22	4	0	0	92%
Les <b>équipements</b> proposés (Ecran d'information, photocopieurs, distributeurs, cabines photos...) sont-ils suffisants ?	27	23	1	0	1	98%
Les avez-vous trouvés facilement ?	30	19	0	0	03	100%
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).	0	03	0	0	49	100%
Nos horaires d'ouverture vous paraissent-ils adaptés ?	27	23	02	0	0	96%

**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 ?	23	20	05	1	3	<b>88%</b>
L'agent d'accueil était-il présent et disponible ?	31	20	0	0	1	<b>100%</b>
A-t-il été poli?	35	17	0	0	0	<b>100%</b>
Vous a-t-il informé(e) dans des termes simples et compréhensibles ?	32	18	0	0	2	<b>100%</b>
Avez vous été bien renseigné(e) ?	32	19	0		1	<b>100%</b>
Les conditions de confidentialité de votre entretien vous ont-elles semblées satisfaisantes ?	29	21	02	0	0	<b>96%</b>

Commentaires :

Le taux de satisfaction de 2019 témoigne du maintien de la qualité de l'accueil et des conditions de réception à un niveau exceptionnel.

Toutes les catégories recueillent plus de 88% de taux de satisfaction, résultat de l'investissement des équipes.