

# RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2019

*Standard*



Très satisfaits  
12



satisfaits  
17



peu satisfaits  
0



pas satisfaits  
2

*Satisfaction générale :*  
**95%**

## **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**

Vous êtes ?

	Nombre	%
Particulier	31	91%
Professionnel	2	6%
Autre (associations...)	1	3%

**2. Que pensez vous de :**

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas satisfait	Sans opinion	Taux de satisfaction
1-La facilité à trouver le numéro de téléphone du standard	16	12	2	2	0	93%
2-La facilité de joindre le standard	10	12	6	3	0	78%
3-La présentation de votre interlocuteur (« Préfecture de Police, bonjour ! »)	10	19	1	1	0	97%
4-La politesse de votre interlocuteur	15	13	2	1	0	93%
5-Sa compréhension de votre demande	12	17	0	2	0	100%
6-La clarté de ses explications	13	13	2	2	0	93%

**Commentaires :**

Les résultats traduisent la satisfaction générale des administrés ayant contacté le standard, en particulier sur la courtoisie et la bonne compréhension de la demande.

Cependant, si nous constatons que le taux de satisfaction relatif à la facilité de joindre le standard est moindre comparé aux autres thématiques du questionnaire (78%), ce taux a connu une réelle hausse comparée à l'année précédente (51% en 2018).