

RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2016

Salle Europe, Proche-Orient, Amérique



Très satisfaits
36



satisfaits
50



peu satisfaits
2



pas satisfaits
0

Satisfaction générale
98%

I. Procédure

En 2016, au sein de la Sous-Direction de l'Administration des Etrangers, des enquêtes de satisfaction ont été conduites auprès des administrés sur une période de 3 jours consécutifs (les 28, 29 et 30 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, un auxiliaire a réalisé, auprès des administrés les enquêtes de satisfaction, en les accompagnant dans cette démarche.

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	85	97%
Professionnel	1	1%
Autre (associations...)	2	2%

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 ?	86	2	0	0	0	100%
Les locaux étaient-ils propres ?	79	9	0	0	0	100%
Notre espace d'accueil et d'attente est-il pratique et confortable (sièges, éclairage, etc...) ?	9	71	7	1	0	91%
Les équipements proposés (Ecran d'information, photocopieurs, distributeurs, cabines photos...) sont-ils suffisants ?	3	53	21	11	0	64%
Les avez-vous trouvés facilement ?	6	39	30	13	0	51%
L'accessibilité des locaux pour les personnes à mobilité réduite est-elle satisfaisante ? (Ne répondre à cette question que si vous êtes concerné(e)).	0	2	0	0	0	-
Nos horaires d'ouverture vous paraissent-ils adaptés ?	12	58	18	0	0	80%

PREFECTURE DE POLICE
DIRECTION DE LA POLICE GENERALE
Sous-Direction de l'Administration des étrangers

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 ?	46	34	8	0	0	91%
L'agent d'accueil était-il présent et disponible ?	70	17	1	0	0	99%
A-t-il été poli?	77	11	0	0	0	100%
Vous a-t-il informé(e) dans des termes simples et compréhensibles ?	72	16	0	0	0	100%
Avez vous été bien renseigné(e) ?	53	35	0	0	0	100%
Les conditions de confidentialité de votre entretien vous ont-elles semblées satisfaisantes ?	20	44	24	0	0	73%

Commentaires :

Les résultats des enquêtes de satisfaction réalisées en 2016 se sont améliorés par rapport aux résultats, déjà positifs, des enquêtes de l'an dernier (rappel : 84% de satisfaction générale en 2015).

Les progrès sont enregistrés sur plusieurs critères, en particulier sur l'attente et le confort de la salle, celle-ci étant toutefois provisoire (la salle EPOA est en cours de travaux).