

RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2016

Salle des remises



Très satisfaits
22



satisfaits
51



peu satisfaits
10



pas satisfaits
2

Satisfaction générale
86%

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 18, 19 et 20 mai) 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	56	66%
Professionnel	21	25%
Autre (associations...)	8	9%

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 ?	24	54	5	2	0	92%
Les locaux étaient-ils propres ?	44	22	10	7	2	80%
Notre espace d'accueil et d'attente est-il pratique et confortable (sièges, éclairage, etc...) ?	19	26	24	15	1	54%
Les équipements proposés (Ecran d'information, photocopieurs, distributeurs, cabines photos...) sont-ils suffisants ?	29	19	19	12	6	61%
Les avez-vous trouvés facilement ?	34	20	15	12	4	67%
L'accessibilité des locaux pour les personnes à mobilité réduite est-elle satisfaisante ? (Ne répondre à cette question que si vous êtes concerné(e).						
Nos horaires d'ouverture vous paraissent-ils adaptés ?	51	16	8	8	2	81%

Commentaires :

Les résultats des enquêtes de satisfaction menées en 2016 sur les conditions d'accès à la salle des remises sont en légère baisse par rapport aux enquêtes de 2015. Si la signalétique, la propreté et les horaires sont satisfaisantes, l'espace d'accueil ne l'est pas. Dans le cadre des travaux ImmoCité, une salle d'attente plus spacieuse et plus confortable est prévue.

L'accès du centre pour les personnes à mobilité réduite reste difficile à évaluer, seules les personnes concernées étant sollicitées pour répondre à cette question.

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 ?	30	38	6	10	1	81%
L'agent d'accueil était-il présent et disponible ?	54	23	3	4	1	92%
A-t-il été poli?	57	21	5	1	1	93%
Vous a-t-il informé(e) dans des termes simples et compréhensibles ?	61	17	4	2	2	93%
Avez vous été bien renseigné(e) ?	62	26	2	2	3	96%
Les conditions de confidentialité de votre entretien vous ont-elles semblées satisfaisantes ?	59	17	3	2	4	94%

Commentaires :

Ces résultats, portant sur la qualité de l'accueil, sont globalement stables par rapport à l'an dernier. Ils témoignent de la satisfaction générale des administrés, en particulier concernant la qualité des renseignements et la courtoisie.