

RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2017

Dépôt Groupé



Très satisfaits
33



satisfaits
26



peu satisfaits
1



pas satisfaits
1

Satisfaction générale

97%

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	47	77%
Professionnel	14	23%
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 ?	36	23	0	1	1	98%
Les locaux étaient-ils propres ?	40	21	0	0	0	100%
Notre espace d'accueil et d'attente est-il pratique et confortable (sièges, éclairage, etc...) ?	36	18	6	1	0	89%
Les équipements proposés (Ecran d'information, photocopieurs, distributeurs, cabines photos...) sont-ils suffisants ?	34	19	3	1	4	93%
Les avez-vous trouvés facilement ?	31	26	1	0	3	98%
L'accessibilité des locaux pour les personnes à mobilité réduite est-elle satisfaisante ? (Ne répondre à cette question que si vous êtes concerné(e)).	5	5	2	1	48	77%
Nos horaires d'ouverture vous paraissent-ils adaptés ?	29	20	10	2	0	80%

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 ?	20	22	13	6	0	69%
L'agent d'accueil était-il présent et disponible ?	41	19	1	0	0	98%
A-t-il été poli?	50	11	0	0	0	100%
Vous a-t-il informé(e) dans des termes simples et compréhensibles ?	48	11	1	1	0	97%
Avez vous été bien renseigné(e) ?	45	13	1	2	0	95%
Les conditions de confidentialité de votre entretien vous ont-elles semblées satisfaisantes ?	39	18	3	0	1	95%

Commentaires :

Les résultats obtenus par le dépôt groupé, conformes à ceux de l'an dernier, traduisent le haut niveau qualité de l'accueil réservé au public.