

RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2017

Salle des commerçants étrangers



Très satisfaits
29



satisfaits
34



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	42	65%
Professionnel	19	29%
Autre (associations...)	4	6%

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 ?	23	29	6	5	2	83%
Les locaux étaient-ils propres ?	37	23	4	0	1	94%
Notre espace d'accueil et d'attente est-il pratique et confortable (sièges, éclairage, etc...) ?	31	29	4	0	1	94%
Les équipements proposés (Ecran d'information, photocopieurs, distributeurs, cabines photos...) sont-ils suffisants ?	23	33	5	1	3	90%
Les avez-vous trouvés facilement ?	26	25	8	2	4	84%
L'accessibilité des locaux pour les personnes à mobilité réduite est-elle satisfaisante ? (Ne répondre à cette question que si vous êtes concerné(e).	8	9	1	2	45	85%
Nos horaires d'ouverture vous paraissent-ils adaptés ?	21	34	8	0	2	87%

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	26	15	4	0	71%
L'agent d'accueil était-il présent et disponible ?	30	32	1	2	0	95%
A-t-il été poli?	39	25	0	1	0	98%
Vous a-t-il informé(e) dans des termes simples et compréhensibles ?	34	28	2	1	0	95%
Avez vous été bien renseigné(e) ?	39	23	2	1	0	95%
Les conditions de confidentialité de votre entretien vous ont-elles semblées satisfaisantes ?	34	26	3	2	0	92%

Commentaires :

Le niveau de satisfaction générale demeure très élevé dans cette salle, et la majorité des critères soumis à l'appréciation des usagers recueille plus de 90% de satisfaction.