

# RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2017

## *Salle Afrique-Maghreb 1*



Très satisfaits  
19



satisfaits  
47



peu satisfaits  
10



pas satisfaits  
0

## *Satisfaction générale*

### *87%*

#### **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	67	88%
Professionnel	4	5%
Autre (associations...)	5	7%

### 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 ?	37	33	5	1	0	<b>92%</b>
Les locaux étaient-ils propres ?	35	37	3	1	0	<b>95%</b>
Notre espace d'accueil et d'attente est-il pratique et confortable (sièges, éclairage, etc...) ?	21	34	14	7	0	<b>72%</b>
Les <b>équipements</b> proposés (Ecran d'information, photocopieurs, distributeurs, cabines photos...) sont-ils suffisants ?	23	34	4	9	6	<b>81%</b>
Les avez-vous trouvés facilement ?	25	35	4	5	7	<b>87%</b>
L'accessibilité des locaux pour les <b>personnes à mobilité réduite</b> est-elle satisfaisante ? (Ne répondre à cette question que si vous êtes concerné(e))	12	10	5	0	49	<b>81%</b>
Nos horaires d'ouverture vous paraissent-ils adaptés ?	23	39	7	6	1	<b>83%</b>

### 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 ?	14	20	24	16	2	46%
L'agent d'accueil était-il présent et disponible ?	25	43	6	2	0	89%
A-t-il été poli?	32	35	6	1	2	91%
Vous a-t-il informé(e) dans des termes simples et compréhensibles ?	28	36	9	0	3	88%
Avez vous été bien renseigné(e) ?	26	38	7	0	5	90%
Les conditions de confidentialité de votre entretien vous ont-elles semblées satisfaisantes ?	22	41	5	3	5	89%

#### Commentaires :

Les résultats des enquêtes de satisfaction réalisées en SAM 1 sont en baisse sensible par rapport à 2016 (rappel : 98% de satisfaction générale). Le délai d'attente apparaît comme la cause principale de cette baisse de satisfaction, alors que la quasi-totalité des autres indicateurs mesurés indique en moyenne 90% d'utilisateurs satisfaits.