

# RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2016

*Centre de réception des demandeurs d'asile*



Très satisfaits  
24



satisfaits  
50



peu satisfaits  
3



pas satisfaits  
0

*Satisfaction générale*  
**96%**

## **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 juillet) 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	70	91%
Professionnel	0	0%
Autre (associations...)	7	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 ?	25	52	0	0	0	100%
Les locaux étaient-ils propres ?	43	33	1	0	0	99%
Notre espace d'accueil et d'attente est-il pratique et confortable (sièges, éclairage, etc...) ?	32	39	6	0	0	92%
Les <b>équipements</b> proposés (Ecran d'information, photocopieurs, distributeurs, cabines photos...) sont-ils suffisants ?	22	49	6	0	0	92%
Les avez-vous trouvés facilement ?	11	55	9	0	0	88%
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)).	0	8	0	0	0	-
Nos horaires d'ouverture vous paraissent-ils adaptés ?	5	56	16	0	0	79%

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

**3. Qualité de l'accueil**

	<b>Très satisfait</b>	<b>Satisfait</b>	<b>Peu satisfait</b>	<b>Pas satisfait</b>	<b>Sans opinion</b>	<b>Taux de satisfaction</b>
Le délai d'attente vous paraît-il convenable ?	17	46	14	0	0	<b>82%</b>
L'agent d'accueil était-il présent et disponible ?	48	27	2	0	0	<b>97%</b>
A-t-il été poli?	50	24	3	0	0	<b>96%</b>
Vous a-t-il informé(e) dans des termes simples et compréhensibles ?	45	23	9	0	0	<b>88%</b>
Avez vous été bien renseigné(e) ?	30	38	9	0	0	<b>88%</b>
Les conditions de confidentialité de votre entretien vous ont-elles semblées satisfaisantes ?	8	56	12	1	0	<b>83%</b>

Commentaires :

La satisfaction générale des enquêtes réalisées en 2016 est en hausse par rapport à l'an dernier (rappel 81% de satisfaction générale en 2015). Tout comme en 2015, la satisfaction est supérieure à 75% sur l'ensemble des critères. La stabilité des résultats témoigne de la qualité de l'accueil réservé à un public nombreux, en forte augmentation alors même que les procédures à appliquer sont différentes suite à la réforme de l'asile intervenue à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2015.