

RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2016

Centre de réception des Algériens



Très satisfaits
8



satisfaits
64



peu satisfaits
5



pas satisfaits
0

Satisfaction générale
94%

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 21, 22 et 25 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	62	81%
Professionnel	12	16%
Autre (associations...)	3	4%

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 ?	1	73	3	0	0	96%
Les locaux étaient-ils propres ?	67	10	0	0	0	100%
Notre espace d'accueil et d'attente est-il pratique et confortable (sièges, éclairage, etc...) ?	35	40	2	0	0	97%
Les équipements proposés (Ecran d'information, photocopieurs, distributeurs, cabines photos...) sont-ils suffisants ?	15	61	1	0	0	99%
Les avez-vous trouvés facilement ?	16	54	7	0	0	91%
L'accessibilité des locaux pour les personnes à mobilité réduite est-elle satisfaisante ? (Ne répondre à cette question que si vous êtes concerné(e)).	2	3	12	3	0	-
Nos horaires d'ouverture vous paraissent-ils adaptés ?	4	37	36	0	0	53%

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 ?	16	42	19	0	0	75%
L'agent d'accueil était-il présent et disponible ?	47	30	0	0	0	100%
A-t-il été poli?	57	20	0	0	0	100%
Vous a-t-il informé(e) dans des termes simples et compréhensibles ?	36	40	1	0	0	99%
Avez vous été bien renseigné(e) ?	12	57	8	0	0	90%
Les conditions de confidentialité de votre entretien vous ont-elles semblées satisfaisantes ?	0	36	41	0	0	47%

Commentaires :

Les résultats des enquêtes de satisfaction réalisées en 2016 sont stables par rapport à ceux de l'an dernier (rappel : 94% de satisfaction générale en 2015). Si deux critères enregistrent des résultats plus faibles qu'en 2015 (horaire d'ouverture, conditions de confidentialité), la satisfaction est stable voire en progression sur tous les autres points. L'ensemble des résultats confirme la qualité de l'accueil réservé au public.