

RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2019



Salle des Remises de titres



Très satisfaits
15



satisfaits
21



peu satisfaits
0



pas satisfaits
0

Satisfaction générale
100%

I. Procédure

En 2019, au sein de la Sous-Direction de l'Administration des Etrangers, des enquêtes de satisfaction ont été conduites auprès des administrés du 30 septembre au 11 octobre 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.

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 | 28 | 78% |
| Professionnel | 3 | 8% |
| Autre (associations...) | 5 | 14% |

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 ? | 22 | 13 | 1 | 0 | 0 | 97% |
| Les locaux étaient-ils propres ? | 22 | 13 | 1 | 0 | 0 | 97% |
| Notre espace d'accueil et d'attente est-il pratique et confortable (sièges, éclairage, etc...) ? | 16 | 12 | 6 | 1 | 1 | 80% |
| Les équipements proposés (Ecran d'information, photocopieurs, distributeurs, cabines photos...) sont-ils suffisants ? | 13 | 15 | 5 | 1 | 2 | 82% |
| Les avez-vous trouvés facilement ? | 14 | 13 | 5 | 1 | 3 | 82% |
| L'accessibilité des locaux pour les personnes à mobilité réduite est-elle satisfaisante ? (Ne répondre à cette question que si vous êtes concerné(e)). | 10 | 6 | 2 | 1 | 17 | 84% |
| Nos horaires d'ouverture vous paraissent-ils adaptés ? | 14 | 13 | 3 | 5 | 1 | 77% |

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 ? | 8 | 11 | 13 | 4 | 0 | 53% |
| L'agent d'accueil était-il présent et disponible ? | 16 | 19 | 1 | 0 | 0 | 97% |
| A-t-il été poli? | 20 | 14 | 2 | 0 | 0 | 94% |
| Vous a-t-il informé(e) dans des termes simples et compréhensibles ? | 20 | 15 | 1 | 0 | 0 | 97% |
| Avez vous été bien renseigné(e) ? | 18 | 16 | 1 | 1 | 0 | 94% |
| Les conditions de confidentialité de votre entretien vous ont-elles semblées satisfaisantes ? | 16 | 17 | 1 | 0 | 2 | 97% |

Commentaires :

Les résultats de l'enquête 2019 montrent une augmentation de la satisfaction générale (100%).

Au regard des résultats obtenus, il est à noter les efforts réalisés sur le confort de l'espace d'accueil et l'adaptabilité des horaires d'ouverture.

Néanmoins, on constate une baisse notable du taux de satisfaction sur le délai d'attente (89% en 2018).