

## RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2019

➔ *Salle des documents de voyage*



Très satisfaits  
24



Satisfaits  
10



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	34	100%
Professionnel	0	0%
Autre (associations...)	0	0%

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 ?	26	7	1	0	0	97%
Les locaux étaient-ils propres ?	28	6	0	0	0	100%
Notre espace d'accueil et d'attente est-il pratique et confortable (sièges, éclairage, etc...) ?	28	6	0	0	0	100%
Les <b>équipements</b> proposés (Ecran d'information, photocopieurs, distributeurs, cabines photos...) sont-ils suffisants ?	21	12	1	0	0	97%
Les avez-vous trouvés facilement ?	27	03	1	0	3	97%
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)).	2	7	3	0	22	75%
Nos horaires d'ouverture vous paraissent-ils adaptés ?	27	7	0	0	0	100%

**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 ?	27	05	02	0	0	<b>94%</b>
L'agent d'accueil était-il présent et disponible ?	32	02	0	0	0	<b>100%</b>
A-t-il été poli?	33	01	0	0	0	<b>100%</b>
Vous a-t-il informé(e) dans des termes simples et compréhensibles ?	20	13	01	0	0	<b>97%</b>
Avez vous été bien renseigné(e) ?	30	04	0	0	0	<b>100%</b>
Les conditions de confidentialité de votre entretien vous ont-elles semblées satisfaisantes ?	10	15	1	0	8	<b>96%</b>

Commentaires :

L'analyse de l'enquête a permis de souligner la qualité des services qui sont fournis par le personnel de la salle des documents de voyage. Les usagers sont globalement satisfaits de l'accueil qui leur est fait ainsi que la qualité des renseignements.

Si le délai d'attente est un axe d'amélioration qui a été dégagé, les efforts fournis par les agents nous permettent d'obtenir un taux de satisfaction global de 100%.