

## RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2019

➔ *Service de l'immigration professionnelle qualifiée*



Très satisfaits  
22



Satisfaits  
14



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             | 23     | 64% |
| Professionnel           | 9      | 25% |
| Autre (associations...) | 4      | 11% |

**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 ?  | 19             | 13        | 02            | 0             | 2            | <b>94%</b>           |
| Les locaux étaient-ils propres ?  | 22             | 14        | 0             | 0             | 0            | <b>100%</b>          |
| Notre espace d'accueil et d'attente est-il pratique et confortable (sièges, éclairage, etc...) ?  | 16             | 16        | 3             | 1             | 0            | <b>91%</b>           |
| Les <b>équipements</b> proposés (Ecran d'information, photocopieurs, distributeurs, cabines photos...) sont-ils suffisants ?                                  | 15             | 17        | 02            | 0             | 2            | <b>94%</b>           |
| Les avez-vous trouvés facilement ?  | 18             | 12        | 6             | 0             | 0            | <b>83%</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)). | 3              | 5         | 1             | 0             | 27           | <b>89%</b>           |
| Nos horaires d'ouverture vous paraissent-ils adaptés ?  | 19             | 12        | 04            | 0             | 1            | <b>89%</b>           |

**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 ?  | 10                    | 17               | 07                   | 02                   | 0                   | <b>79%</b>                  |
| L'agent d'accueil était-il présent et disponible ?  | 26                    | 10               | 0                    | 0                    | 0                   | <b>100%</b>                 |
| A-t-il été poli?  | 30                    | 6                | 0                    | 0                    | 0                   | <b>100%</b>                 |
| Vous a-t-il informé(e) dans des termes simples et compréhensibles ?                           | 27                    | 09               | 0                    | 0                    | 0                   | <b>100%</b>                 |
| Avez vous été bien renseigné(e) ?   | 25                    | 11               | 0                    | 0                    | 0                   | <b>100%</b>                 |
| Les conditions de confidentialité de votre entretien vous ont-elles semblées satisfaisantes ? | 26                    | 9                | 1                    | 0                    | 0                   | <b>97%</b>                  |

Commentaires :

Au regard des résultats obtenus et de manière générale, les usagers sont satisfaits de l'accueil qui leur est fait, de la qualité des informations reçues et de la patience du personnel.

Si le taux de satisfaction relatif au délai d'attente est moindre comparé aux autres thématiques du questionnaire (79%), il convient de noter que la qualité de l'accueil proposé par les agents ainsi que la convivialité de l'espace d'attente permettent d'obtenir un taux de satisfaction général de 100%.