

# RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2016

*Centre de réception des Etudiants*



Très satisfaits  
41



satisfaits  
22



peu satisfaits  
0



pas satisfaits  
0

*Satisfaction générale*  
**100%**

## **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 07, 08 et 11 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	98%
Professionnel	1	2%
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 ?	52	11	0	0	0	100%
Les locaux étaient-ils propres ?	54	8	1	0	0	98%
Notre espace d'accueil et d'attente est-il pratique et confortable (sièges, éclairage, etc...) ?	41	21	1	0	0	98%
Les <b>équipements</b> proposés (Ecran d'information, photocopieurs, distributeurs, cabines photos...) sont-ils suffisants ?	43	19	1	0	0	98%
Les avez-vous trouvés facilement ?	42	17	3	0	0	95%
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	2	0	0	2	-
Nos horaires d'ouverture vous paraissent-ils adaptés ?	26	31	3	3	0	90%

2

**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 ?	37	21	3	1	1	<b>94%</b>
L'agent d'accueil était-il présent et disponible ?	49	11	1	2	0	<b>95%</b>
A-t-il été poli?	56	4	2	1	0	<b>95%</b>
Vous a-t-il informé(e) dans des termes simples et compréhensibles ?	51	10	1	1	0	<b>97%</b>
Avez vous été bien renseigné(e) ?	49	13	1	0	0	<b>98%</b>
Les conditions de confidentialité de votre entretien vous ont-elles semblées satisfaisantes ?	30	30	3	0	0	<b>95%</b>

Commentaires :

Les résultats des enquêtes réalisées au centre étudiant en 2016 sont en progrès par rapport à 2015, atteignant 100% de satisfaction générale (rappel 2015 : 95% de satisfaction générale). Ils témoignent de la qualité de l'accueil réservé au public et aux bonnes conditions de réception.