

# RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2016

*Centre de réception des étrangers – 9ème arrondissement*



Très satisfaits  
50



satisfaits  
18



peu satisfaits  
1



pas satisfaits  
0

*Satisfaction générale*  
**99%**

## **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 14,15 et 16 juin) 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	68	99%
Professionnel	1	1%
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 ?	61	7	1	0	0	99%
Les locaux étaient-ils propres ?	56	9	3	1	0	94%
Notre espace d'accueil et d'attente est-il pratique et confortable (sièges, éclairage, etc...) ?	54	14	0	1	0	99%
Les <b>équipements</b> proposés (Ecran d'information, photocopieurs, distributeurs, cabines photos...) sont-ils suffisants ?	52	17	0	0	0	100%
Les avez-vous trouvés facilement ?	55	13	1	0	0	99%
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	0	0	0	0	100%
Nos horaires d'ouverture vous paraissent-ils adaptés ?	46	18	2	3	0	93%

**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 ?	44	21	3	1	0	<b>94%</b>
L'agent d'accueil était-il présent et disponible ?	65	3	1	0	0	<b>99%</b>
A-t-il été poli?	65	4	0	0	0	<b>100%</b>
Vous a-t-il informé(e) dans des termes simples et compréhensibles ?	65	3	1	0	0	<b>99%</b>
Avez vous été bien renseigné(e) ?	65	4	0	0	0	<b>100%</b>
Les conditions de confidentialité de votre entretien vous ont-elles semblées satisfaisantes ?	51	15	2	1	0	<b>96%</b>

Commentaires :

Les résultats des enquêtes de satisfaction réalisées en 2016 témoignent de la qualité de l'accueil réservé au public et des bonnes conditions de réception.

Le taux de satisfaction générale est stable par rapport aux enquêtes réalisées en 2015, avec des progrès enregistrés sur certains points (horaire d'ouverture, confidentialité, équipement du centre...).