

RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2017

Centre de réception des demandeurs d'asile



Très satisfaits
16



satisfaits
31



peu satisfaits
3



pas satisfaits
2

Satisfaction générale
90%

I. Procédure

En 2017, au sein de la Sous-Direction de l'Administration des Etrangers, des enquêtes de satisfaction ont été conduites auprès des administrés du 6 au 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, 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.

II. Résultats

1. Identification du public interrogé

1. Vous êtes ?

	Nombre	%
Particulier	38	73%
Professionnel	5	10%
Autre (associations...)	9	17%

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 ?	25	20	3	0	4	94%
Les locaux étaient-ils propres ?	22	24	2	1	3	94%
Notre espace d'accueil et d'attente est-il pratique et confortable (sièges, éclairage, etc...) ?	17	25	5	3	2	84%
Les équipements proposés (Ecran d'information, photocopieurs, distributeurs, cabines photos...) sont-ils suffisants ?	18	25	6	1	2	86%
Les avez-vous trouvés facilement ?	22	25	1	1	3	96%
L'accessibilité des locaux pour les personnes à mobilité réduite est-elle satisfaisante ? (Ne répondre à cette question que si vous êtes concerné(e)).	12	13	4	0	5	86%
Nos horaires d'ouverture vous paraissent-ils adaptés ?	18	29	2	0	3	96%

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 ?	14	13	11	9	5	57%
L'agent d'accueil était-il présent et disponible ?	18	26	3	4	1	86%
A-t-il été poli?	24	21	3	1	3	96%
Vous a-t-il informé(e) dans des termes simples et compréhensibles ?	15	30	2	0	5	96%
Avez vous été bien renseigné(e) ?	20	23	4	0	5	91%
Les conditions de confidentialité de votre entretien vous ont-elles semblées satisfaisantes ?	21	22	4	0	5	91%

Commentaires :

La satisfaction générale des enquêtes réalisées en 2017 est en très légère baisse par rapport à l'an dernier (rappel 96% de satisfaction générale en 2016). Tout comme en 2016, la satisfaction est supérieure à 75% sur l'ensemble des critères, sauf en ce qui concerne les délais d'attente. A noter que ces derniers ne dépendent pas uniquement de la Préfecture.

La stabilité des résultats témoigne de la qualité de l'accueil réservé à un public nombreux, en forte augmentation alors même que les procédures à appliquer sont différentes suite à la réforme de l'asile intervenue à compter du 1^{er} novembre 2015, et que les flux sont également en constante augmentation.