

RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2017

Centre de réception des Algériens



Très satisfaits
45



satisfaits
68



peu satisfaits
5



pas satisfaits
1

Satisfaction générale
93%

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	83	93%
Professionnel	3	3%
Autre (associations...)	3	3%

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 ?	51	32	2	0	4	98%
Les locaux étaient-ils propres ?	38	40	3	3	5	93%
Notre espace d'accueil et d'attente est-il pratique et confortable (sièges, éclairage, etc...) ?	31	41	10	3	4	85%
Les équipements proposés (Ecran d'information, photocopieurs, distributeurs, cabines photos...) sont-ils suffisants ?	36	35	7	1	10	90%
Les avez-vous trouvés facilement ?	35	37	7	0	10	91%
L'accessibilité des locaux pour les personnes à mobilité réduite est-elle satisfaisante ? (Ne répondre à cette question que si vous êtes concerné(e)).	17	10	4	2	39	82%
Nos horaires d'ouverture vous paraissent-ils adaptés ?	34	40	5	3	7	90%

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 ?	35	36	8	3	7	87%
L'agent d'accueil était-il présent et disponible ?	49	27	5	2	6	92%
A-t-il été poli?	48	32	2	1	6	96%
Vous a-t-il informé(e) dans des termes simples et compréhensibles ?	46	28	6	2	7	90%
Avez vous été bien renseigné(e) ?	47	31	5	1	5	93%
Les conditions de confidentialité de votre entretien vous ont-elles semblées satisfaisantes ?	43	29	7	1	9	90%

Commentaires :

Les résultats des enquêtes de satisfaction réalisées en 2017 sont stables par rapport à ceux de l'an dernier (rappel : 94% de satisfaction générale en 2016). Globalement, on note une amélioration de l'ensemble des critères soumis à la mesure de la satisfaction des usagers.