

# RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2017

*Centre de réception des Étrangers 12*



Très satisfaits  
33



satisfaits  
23



peu satisfaits  
2



pas satisfaits  
0

*Satisfaction générale*  
**97%**

## **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	50	86%
Professionnel	2	3%
Autre (associations...)	6	10%

### 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 ?	34	17	2	4	1	89%
Les locaux étaient-ils propres ?	33	22	1	2	0	95%
Notre espace d'accueil et d'attente est-il pratique et confortable (sièges, éclairage, etc...) ?	31	18	8	1	0	84%
Les <b>équipements</b> proposés (Ecran d'information, photocopieurs, distributeurs, cabines photos...) sont-ils suffisants ?	29	21	3	2	3	91%
Les avez-vous trouvés facilement ?	37	17	2	0	2	96%
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)).	22	10	2	0	24	94%
Nos horaires d'ouverture vous paraissent-ils adaptés ?	30	22	0	0	6	100%

### 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 ?	27	17	7	5	2	<b>79%</b>
L'agent d'accueil était-il présent et disponible ?	40	15	3	0	0	<b>95%</b>
A-t-il été poli?	46	11	1	0	0	<b>98%</b>
Vous a-t-il informé(e) dans des termes simples et compréhensibles ?	41	15	2	0	0	<b>97%</b>
Avez vous été bien renseigné(e) ?	42	14	1	0	1	<b>98%</b>
Les conditions de confidentialité de votre entretien vous ont-elles semblées satisfaisantes ?	40	12	3	0	3	<b>95%</b>

#### Commentaires :

Les enquêtes de satisfaction réalisées au CRE 12 traduisent la satisfaction générale des usagers en ce qui concerne la qualité de l'accueil.

Les résultats sont stables par rapport à l'an dernier (97% de satisfaits), avec une amélioration sensible liée aux temps d'attentes (63% d'usagers satisfaits en 2016).