

RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2017

Salle Europe, Proche-Orient, Amérique



Très satisfaits
27



satisfaits
41



peu satisfaits
3



pas satisfaits
2

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	59	81%
Professionnel	10	14%
Autre (associations...)	4	5%

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 ?	37	30	5	1	0	92%
Les locaux étaient-ils propres ?	44	26	3	0	0	96%
Notre espace d'accueil et d'attente est-il pratique et confortable (sièges, éclairage, etc...) ?	23	40	8	2	0	86%
Les équipements proposés (Ecran d'information, photocopieurs, distributeurs, cabines photos...) sont-ils suffisants ?	25	22	10	3	3	78%
Les avez-vous trouvés facilement ?	29	31	7	1	5	88%
L'accessibilité des locaux pour les personnes à mobilité réduite est-elle satisfaisante ? (Ne répondre à cette question que si vous êtes concerné(e)).	10	9	1	0	53	-
Nos horaires d'ouverture vous paraissent-ils adaptés ?	27	35	6	1	4	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 ?	19	23	14	16	1	58%
L'agent d'accueil était-il présent et disponible ?	41	27	4	1	0	93%
A-t-il été poli?	50	20	2	0	1	97%
Vous a-t-il informé(e) dans des termes simples et compréhensibles ?	46	24	0	1	2	99%
Avez vous été bien renseigné(e) ?	43	23	3	1	3	94%
Les conditions de confidentialité de votre entretien vous ont-elles semblées satisfaisantes ?	31	33	4	1	4	93%

Commentaires :

Les résultats des enquêtes de satisfaction réalisées en 2017 sont sensiblement inférieurs à ceux de 2016 (98% de satisfaction générale). Il faut noter que l'enquête a été réalisée dans des locaux provisoires durant les travaux de réhabilitation de la salle définitive. Enfin, le temps d'attente reste le point sensible avec à peine plus d'un usager sur deux satisfait.