

# RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2017

*Salle Asie-Océanie*



Très satisfaits  
13



satisfaits  
29



peu satisfaits  
2



pas satisfaits  
0

*Satisfaction générale*  
**95%**

## **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	37	84%
Professionnel	7	16%
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 ?	21	20	1	1	1	95%
Les locaux étaient-ils propres ?	23	19	2	0	0	95%
Notre espace d'accueil et d'attente est-il pratique et confortable (sièges, éclairage, etc...) ?	17	19	3	5	0	82%
Les équipements proposés (Ecran d'information, photocopieurs, distributeurs, cabines photos...) sont-ils suffisants ?	10	27	4	2	1	86%
Les avez-vous trouvés facilement ?	11	27	4	2	0	86%
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)).	6	12	1	0	25	-
Nos horaires d'ouverture vous paraissent-ils adaptés ?	10	31	1	2	0	93%

### 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 ?	9	19	9	3	4	<b>70%</b>
L'agent d'accueil était-il présent et disponible ?	20	21	2	0	1	<b>95%</b>
A-t-il été poli?	27	16	1	0	0	<b>98%</b>
Vous a-t-il informé(e) dans des termes simples et compréhensibles ?	21	21	1	0	1	<b>98%</b>
Avez vous été bien renseigné(e) ?	25	17	0	0	2	<b>100%</b>
Les conditions de confidentialité de votre entretien vous ont-elles semblées satisfaisantes ?	22	20	1	0	1	<b>98%</b>

#### Commentaires :

La satisfaction générale est en légère augmentation par rapport à l'an dernier (rappel 93% en 2016). Il est à noter que l'enquête de satisfaction a eu lieu dans une salle totalement rénovée, ce qui explique les hausses sensibles de l'ensemble des critères soumis à enquête auprès des usagers.