

RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2016

Dépôt Groupé



Très satisfaits
22



satisfaits
9



peu satisfaits
0



pas satisfaits
0

Satisfaction générale

100%

I. Procédure

En 2016, au sein de la Sous-Direction de l'Administration des Etrangers, des enquêtes de satisfaction ont été conduites auprès des administrés sur une période de 3 jours (les 09,10 et 26 mai) 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, un auxiliaire a réalisé, auprès des administrés les enquêtes de satisfaction, en les accompagnant dans cette démarche.

PREFECTURE DE POLICE
DIRECTION DE LA POLICE GENERALE
Sous-Direction de l'Administration des étrangers

II. Résultats

1. Identification du public interrogé

1. Vous êtes ?

	Nombre	%
Particulier	22	71%
Professionnel	9	29%
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 ?	22	4	3	1	1	87%
Les locaux étaient-ils propres ?	26	6	0	0	0	100%
Notre espace d'accueil et d'attente est-il pratique et confortable (sièges, éclairage, etc...) ?	21	8	2	0	0	94%
Les équipements proposés (Ecran d'information, photocopieurs, distributeurs, cabines photos...) sont-ils suffisants ?	16	9	1	0	5	96%
Les avez-vous trouvés facilement ?	15	8	1	0	7	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)).	5	2	0	0	5	100%
Nos horaires d'ouverture vous paraissent-ils adaptés ?	16	14	1	0	0	97%

PREFECTURE DE POLICE
DIRECTION DE LA POLICE GENERALE
Sous-Direction de l'Administration des étrangers

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 ?	18	12	0	0	0	100%
L'agent d'accueil était-il présent et disponible ?	26	5	0	0	0	100%
A-t-il été poli?	27	3	1	0	0	97%
Vous a-t-il informé(e) dans des termes simples et compréhensibles ?	26	5	0	0	0	100%
Avez vous été bien renseigné(e) ?	26	4	1	0	0	97%
Les conditions de confidentialité de votre entretien vous ont-elles semblées satisfaisantes ?	24	6	0	0	2	100%

Commentaires :

Les résultats obtenus par le dépôt groupé, conformes à ceux de l'an dernier, traduisent le haut niveau qualité de l'accueil réservé au public.