

Mettre une croix dans les cases et compléter avec vos commentaires si vous le souhaitez.

	Particulier	Professionnel	Collectivité	Représentant d'Association	
<b>1. Qui êtes vous ?</b>					
	Internet	Distribution au guichet	Sondage		
<b>2. Comment/Où avez-vous eu le questionnaire ?</b>					
	Carte grise	Permis de conduire	Titre de séjour, Etrangers	Passeport	Autre motif
<b>3. Motif de votre venue / de votre demande</b>					

Date de l'enquête :

.....



Tout à fait



Moyennement



Pas du tout

Ne se prononce pas

Commentaires / Suggestions

<b>4. Avez-vous trouvé facilement les informations liées aux conditions d'accès et d'accueil dans nos services (adresse, courriel, n°de téléphone, modalités d'accès...)?</b>					
<b>L'ACCUEIL PHYSIQUE si vous vous êtes déplacé(e) dans nos services</b>					
<b>5. Les horaires d'accueil vous semblent-ils adaptés à vos besoins ?</b>					
<b>6. Si les horaires ne sont pas adaptés, lesquels souhaiteriez-vous voir instaurer ?</b>					
<b>7. Si vous avez un handicap, avez-vous pu accéder facilement à la Préfecture ?</b>					
<b>8. En arrivant, vous êtes-vous repéré(e) facilement (locaux de la préfecture, accueil général) ?</b>					
<b>9. Le nom de la personne qui vous a reçu(e) était-il indiqué sur un support (chevalet, badge) ?</b>					
<b>10. La personne qui vous a reçu(e) a-t-elle été courtoise ?</b>					
<b>11. A-t-elle écouté votre demande avec attention ?</b>					
<b>12. L'agent vous a-t-il aidé à remplir les formulaires ?</b>					
<b>13. Avez-vous été satisfait(e) de la prise en compte de votre demande et des informations et explications qui vous ont été données ?</b>					
<b>14. Le personnel de l'accueil a-t-il été apte à répondre à vos interrogations ?</b>					
<b>15. Avez-vous été orienté(e) vers le service correspondant à votre demande le cas échéant ?</b>					
<b>16. Pour le dossier d'immatriculation de véhicule, avez-vous utilisé le dépôt express ?</b>					Si non, pourquoi ?
<b>17. Les locaux vous ont-ils paru bien entretenus ?</b>					
<b>18. Avez-vous été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité ?</b>					
<b>19. Avez vous remarqué des changements suite à une venue précédente ?</b>					
<b>20. Les documents et fiches d'informations que nous mettons à votre disposition vous ont-ils apporté une information suffisante ?</b>					
<b>21. Les équipements suivants : photocopieuse, fontaine à eau, mis à disposition des usagers vous semblent-ils utiles ?</b>					
<b>22. Ces mêmes équipements sont-ils clairement signalés ?</b>					



Tout à fait



Moyennement



Pas du tout

Ne se prononce pas

Commentaires / Suggestions

**L'ACCUEIL TELEPHONIQUE *si vous avez appelé nos services***

23. Votre appel a-t-il rapidement été pris en compte (décroché en moins de 5 sonneries) ?					
24. Votre appel a-t-il été reçu par une formule d'accueil (préfecture de la Manche et sous-préfectures, bonjour)?					
25. Le cas échéant, avez-vous été satisfait(e) du transfert de votre appel par le standard vers le service concerné ?					
26. Vous a-t-on annoncé le nom du service compétent pour traiter votre demande ?					
27. La personne du service compétent vous a-t-elle bien informé(e) ?					

**INTERNET *si vous avez consulté notre site***

28. Avez-vous cherché à obtenir les informations sur le site internet avant de venir ?					
29. Trouvez-vous l'accès aux informations facile ?					
30. Trouvez-vous le site suffisamment complet?					
31. Avez-vous facilement trouvé le moyen, si besoin, de laisser un message à nos services depuis notre site internet?					

**COURRIELS *si vous avez formulé une demande d'information par messagerie***

32. La réponse vous a-t-elle été transmise dans les 5 jours ouvrés ?					
33. Dans le cas contraire, un accusé de réception vous a-t-il annoncé le délai prévisible de réponse ?					
34. La réponse était-elle claire et lisible ?					

**COURRIERS *si vous avez formulé une demande d'information par courrier***

35. La réponse vous a-t-elle été transmise dans les 15 jours ouvrés ?					
36. Dans le cas contraire, un accusé de réception vous a-t-il annoncé le délai prévisible de réponse ?					
37. La réponse était-elle claire et lisible ?					

**SUGGESTIONS / RECLAMATIONS**

38. Avez-vous trouvé facilement les informations pour déposer vos remarques, suggestions et vos réclamations ?					
39. Si vous avez fait une réclamation, une réponse vous a-t-elle été transmise dans les 15 jours ouvrés ?					

40. Avez-vous des remarques ou suggestions concernant l'accueil et/ou l'information proposé ?

Vous pouvez nous retourner votre questionnaire renseigné selon les modalités suivantes :

**Par courriel :**

[prefecture.st-lo@manche.gouv.fr](mailto:prefecture.st-lo@manche.gouv.fr)

**Par courrier :**

Préfecture de la Manche

**Dépôt lors de votre passage en préfecture**

Dans la banette mise à votre disposition à l'accueil

CS10419

50009 Saint-lo cedex

**Nous vous remercions de votre confiance et de votre participation à l'amélioration de nos services.**

