

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

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

Date de l'enquête :



Tout à fait



Moyennement



Pas du tout

Ne se prononce pas

Commentaires / Suggestions

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

Tournez la page S.V.P



Tout à fait

Moyen-  
nement

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

BP70522

50002 Saint-lo cedex

**Dépôt lors de votre passage en préfecture**Dans la bannette mise à votre  
disposition à l'accueil**Nous vous remercions de votre confiance et de votre participation à l'amélioration de nos services.**