

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



Tout à fait

Moyennement

Pas du tout

Ne se prononce pas

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...) ?

L'ACCUEIL PHYSIQUE si vous vous êtes déplacé(e) dans nos services

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 ?
17. Les locaux vous ont-ils parus 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 dans notre espace « usager » vous ont-ils apporté une information suffisante ?
21. Les équipements suivants : cabine photo, photocopieuse, monnayeur, fontaine à eau, mis à disposition des usagers vous semblent-ils utiles ?
22. Ces mêmes équipements sont-ils clairement signalés ?
23. Avez-vous eu l'occasion de faire appel aux volontaires du service civique pour vous aider dans la réalisation de vos démarches ?
24. Le cas échéant, ont elles été aptes à répondre à vos interrogations ?



Tout à fait

Moyen-
nement

Pas du tout

Ne se
prononce pas**L'ACCUEIL TELEPHONIQUE *si vous avez appelé nos services***

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

INTERNET/RESEAUX SOCIAUX *si vous avez consulté notre site ou nos pages Twitter/Facebook*

30. Avez-vous cherché à obtenir les informations sur le site internet avant de venir ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. Trouvez-vous l'accès aux informations facile ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. Trouvez-vous le site internet suffisamment complet ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Avez-vous déjà utilisé notre système de prise de rendez-vous sur notre site internet pour effectuer vos démarches d'immatriculation de véhicules ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. Le cas échéant, avez-vous été satisfait(e) de l'accueil par rendez-vous à la préfecture ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. Avez-vous connaissance de la présence de la préfecture de la Manche sur les réseaux sociaux ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

36. La réponse vous a-t-elle été transmise dans les 5 jours ouvrés ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. Dans le cas contraire, un accusé de réception vous a-t-il annoncé le délai prévisible de réponse ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. La réponse était-elle claire et lisible ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

39. La réponse vous a-t-elle été transmise dans les 15 jours ouvrés ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. Dans le cas contraire, un accusé de réception vous a-t-il annoncé le délai prévisible de réponse ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41. La réponse était-elle claire et lisible ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SUGGESTIONS / RECLAMATIONS

42. Avez-vous trouvé facilement les informations pour déposer vos remarques, suggestions et vos réclamations ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43. Si vous avez fait une réclamation, une réponse vous a-t-elle été transmise dans les 15 jours ouvrés ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44. Avez-vous des remarques ou suggestions concernant l'accueil et/ou l'information ?	<input type="text"/>			

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

Par courriel :

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.