

ENQUETE DE SATISFACTION REALISEE EN MAI ET JUIN 2011

Courriers

Enquête réalisée à la préfecture et dans les sous-préfectures sur une période de 3 semaines

Nombre de personnes interrogées : 102 - Nombre de questionnaires retournés : 41

Résultats :

Type d'usagers :

	Particulier	Elu	Association	Professionnel	Autre	Total
Nbre de réponses	10	6	4	17	4	41
%	24	15	10	41	10	100

Question 1 : Vous venez de recevoir un courrier de la préfecture suite :

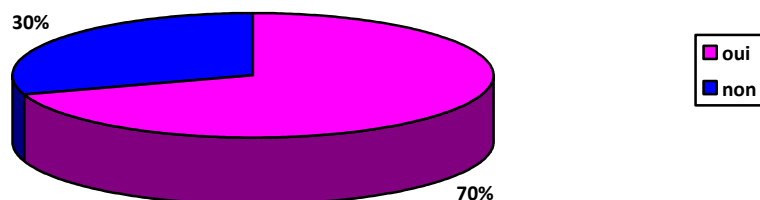
	Au dépôt d'un dossier	Au dépôt d'une suggestion/réclamation	A l'envoi d'un courrier	Total
Nbre de réponses	22	3	13	38
%	58	8	34	100

Question 2 : Votre dossier a été suivi par :

	Le bureau de la circulation	Le bureau de l'état civil et des étrangers	Le bureau des élections et de la réglementation	autres	Total
Nbre de réponses	19	2	5	14	40
%	48	5	13	34	100

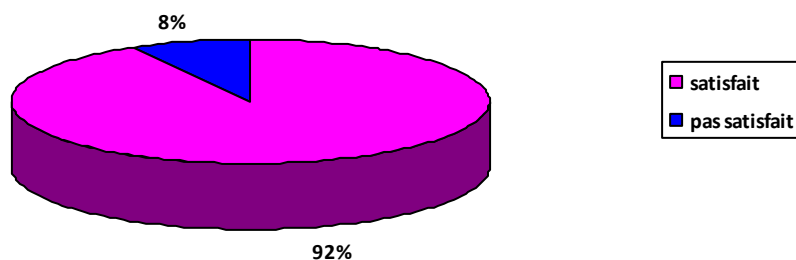
Question 3 : Le nom de votre interlocuteur était indiqué sur le courrier

	Oui	Non	Total
Nbre de réponses	23	10	33
%	70	30	100



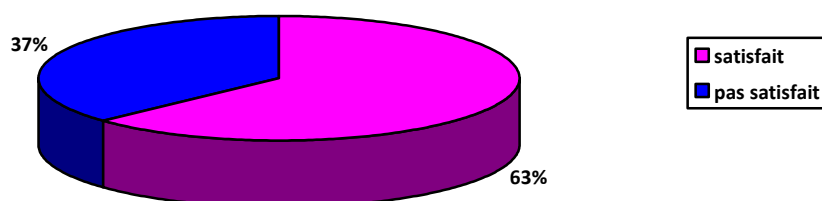
Question 4.1 : Le courrier de réponse de la préfecture était clair, lisible et compréhensible

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Total
Nbre de réponses	16	18	2	1	37
%	43	49	5	3	100



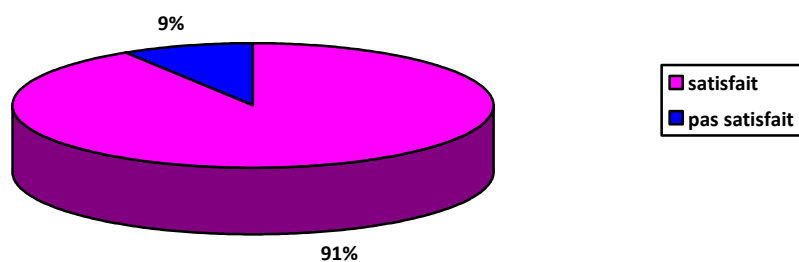
Question 4.2 : Le courrier de réponse de la préfecture comportait une information sur les délais moyens de réponse

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Total
Nbre de réponses	9	8	7	3	27
%	33	30	26	11	100



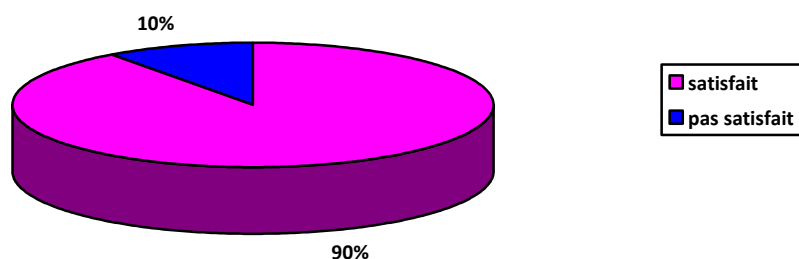
Question 4.3 : Le courrier de réponse de la préfecture a répondu à votre demande

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Total
Nbre de réponses	25	8	2	1	36
%	69	22	6	3	100



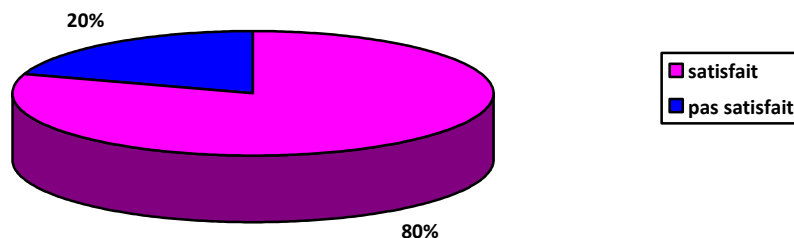
Question 4.4 : S'il s'agissait d'une suggestion ou d'une réclamation, le courrier de réponse de la préfecture comportait une information sur l'action corrective ou une explication sur la non prise en compte de cette suggestion ou cette réclamation

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Total
Nbre de réponses	3	6	1	0	10
%	30	60	10	0	100



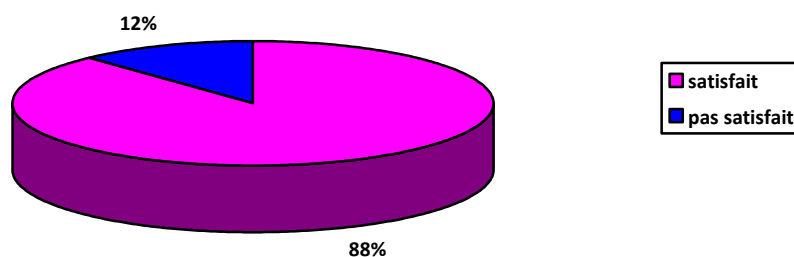
Question 5 : Le délai de réponse vous avait été annoncé (accusé de réception)

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Total
Nbre de réponses	12	9	2	3	26
%	46	34	8	12	100



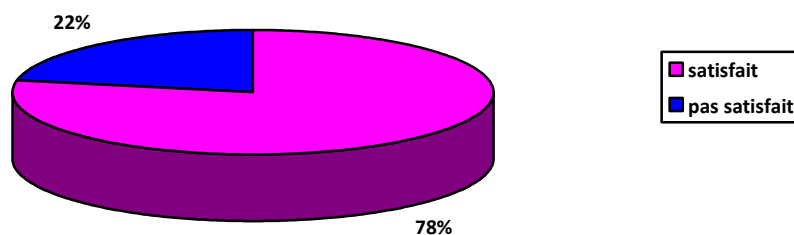
Question 5.1 : Le délai de réponse a été respecté ou vous a semblé raisonnable

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Total
Nbre de réponses	16	14	4	0	34
%	47	41	12	0	100



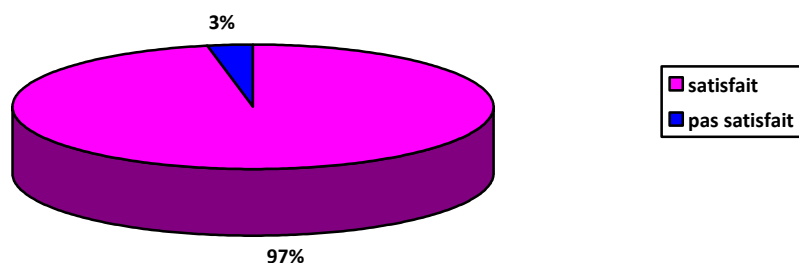
Question 5.2 : Le délai de réponse est intervenu en moins de 10 jours

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Total
Nbre de réponses	15	7	5	1	28
%	53	25	18	4	100



Question 6 : Globalement, diriez vous que la réponse écrite apportée par la préfecture a été

	Très satisfaisante	Satisfaisante	Peu satisfaisante	Pas du tout satisfaisante	Total
Nbre de réponses	16	22	1	0	39
%	41	56	3	0	100



Question 7 : Avez-vous des suggestions pour améliorer les relations écrites avec la préfecture :

3 réponses :

- Simplifier le langage trop technique utilisé quelques fois
- Horaire de fermeture service carte grises trop tôt par rapport aux horaires des mairies
- Service cartes grises difficile à joindre au téléphone