

Mesdames, Messieurs,

La Préfecture de la Manche s'est engagée dans une démarche d'amélioration de la qualité du service rendu, notamment dans sa relation avec l'utilisateur.

Pour cela, elle a intégré la démarche de certification de service qui repose sur le référentiel qualité de l'administration territoriale QUALIPREF 2.




Nous avons mené une enquête de satisfaction auprès de vous  
du 12 novembre au 25 novembre 2014

Ce qui ressort de l'enquête et de vos commentaires : **20%** **20%** **60%**



taux de retour

### Le détail de vos réponses

				taux de retour
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...)?	3%	10%	87%	89,14%
5. Les horaires d'accueil vous semblent-ils adaptés à vos besoins ?	28%	36%	35%	96,71%
7. Si vous souffrez d'un handicap, avez-vous pu accéder facilement à la Préfecture ?	9%	23%	67%	14,14%
8. En arrivant, vous êtes-vous repéré(e) facilement (locaux de la préfecture, accueil général) ?	3%	14%	83%	97,04%
9. Le nom de la personne qui vous a reçu(e) était-il indiqué sur un support (chevalet, badge) ?	30%	6%	63%	61,18%
10. La personne qui vous a reçu(e) a-t-elle été courtoise ?	4%	10%	86%	84,21%
11. A-t-elle écouté votre demande avec attention ?	2%	11%	87%	78,29%
12. L'agent vous a-t-il aidé à remplir les formulaires ?	35%	13%	52%	62,17%
13. Avez-vous été satisfait(e) de la prise en compte de votre demande et des informations et explications qui vous ont été données ?	4%	16%	80%	77,30%
14. Le personnel de l'accueil a-t-il été apte à répondre à vos interrogations ?	3%	14%	83%	75,00%
15. Avez-vous été orienté(e) vers le service correspondant à votre demande le cas échéant ?	4%	5%	91%	61,18%
16. Pour le dossier d'immatriculation de véhicule, avez-vous utilisé le dépôt express ?	73%	6%	21%	40,79%
17. Les locaux vous ont-ils paru bien entretenus ?	1%	7%	92%	91,45%
18. Avez-vous été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité ?	4%	20%	77%	80,26%
19. Avez-vous remarqué des changements suite à une venue précédente ?	72%	11%	17%	59,54%
20. Les documents et fiches d'informations que nous mettons à votre disposition vous ont-ils apporté une information suffisante ?	3%	31%	66%	69,08%

21. Les équipements suivants : photocopieuse, fontaine à eau, mis à disposition des usagers vous semblent-ils utiles ?	5%	16%	79%	73,03%
22. Ces mêmes équipements sont-ils clairement signalés ?	28%	34%	38%	77,63%
23. Votre appel a-t-il rapidement été pris en compte (décroché en moins de 5 sonneries) ?	34%	25%	41%	35,20%
24. Votre appel a-t-il été reçu par une formule d'accueil (préfecture de la Manche et sous-préfectures, bonjour) ?	13%	12%	74%	29,61%
25. Le cas échéant, avez-vous été satisfait(e) du transfert de votre appel par le standard vers le service concerné ?	30%	26%	44%	28,95%
26. Vous a-t-on annoncé le nom du service compétent pour traiter votre demande ?	11%	22%	67%	28,95%
27. La personne du service compétent vous a-t-elle bien informé(e) ?	18%	21%	61%	29,61%
28. Avez-vous cherché à obtenir les informations sur le site internet avant de venir ?	25%	9%	66%	45,07%
29. Trouvez-vous l'accès aux informations facile ?	17%	33%	50%	40,46%
30. Trouvez-vous le site suffisamment complet ?	17%	29%	54%	39,47%
31. Avez-vous facilement trouvé le moyen, si besoin, de laisser un message à nos services depuis notre site internet ?	46%	20%	34%	25,99%
32. La réponse vous a-t-elle été transmise dans les 5 jours ouvrés ?	28%	23%	49%	12,83%
33. Dans le cas contraire, un accusé de réception vous a-t-il annoncé le délai prévisible de réponse ?	36%	24%	40%	8,22%
34. La réponse était-elle claire et lisible ?	22%	28%	50%	10,53%
35. La réponse vous a-t-elle été transmise dans les 15 jours ouvrés ?	20%	23%	58%	13,16%
36. Dans le cas contraire, un accusé de réception vous a-t-il annoncé le délai prévisible de réponse ?	31%	38%	31%	8,55%
37. La réponse était-elle claire et lisible ?	12%	18%	71%	11,18%
38. Avez-vous trouvé facilement les informations pour déposer vos remarques, suggestions et vos réclamations ?	18%	30%	52%	25,99%
39. Si vous avez fait une réclamation, une réponse vous a-t-elle été transmise dans les 15 jours ouvrés ?	20%	33%	47%	9,87%

**Nous vous remercions de votre participation et des nombreuses remarques que vous nous avez faites. Sachez que nous ferons notre possible pour en tenir compte et améliorer ainsi au mieux les conditions d'accueil au sein de la préfecture.**

**La Secrétaire générale**