

Enquête de satisfaction auprès des usagers

Vous venez d'effectuer une démarche auprès de la Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DREAL). Pour nous permettre d'améliorer les relations avec nos publics, nous vous remercions de bien vouloir remplir le questionnaire ci-dessous :

Circonstances et motifs de votre visite

1. Pouvez-vous préciser la date de votre venue ?

2. Votre déplacement a-t-il eu lieu le matin ou l'après-midi ? -

3. Quel était l'objet de votre démarche ?

- Déposer un dossier Obtenir une information
 Faire une réclamation Autre

Préparer votre venue

4. Avant de vous déplacer, vous êtes-vous renseigné sur les conditions d'accès ? Oui Non

5. Comment avez-vous trouvé les informations sur les conditions d'accès ?

- Sur Internet
 Lors d'une demande de renseignement par téléphone
 Grâce à l'affichage d'informations à l'entrée du site
 Autre. Précisez :

6. Avez-vous trouvé ces informations sur les conditions d'accès...

- Très facilement Assez difficilement
 Plutôt facilement Très difficilement

7. Les horaires d'ouverture de la DREAL sont-ils adaptés à vos besoins ? Oui Non

Si non, quelles évolutions seraient nécessaires, selon vous ?

Réaliser vos démarches

8. A votre arrivée sur le site, avez-vous facilement été orienté vers votre interlocuteur ? Oui Non

9. Lors de votre visite, avez-vous eu la possibilité d'identifier votre interlocuteur (badge, chevalet...) ? Oui Non

10. Avez-vous bénéficié d'un accueil agréable / courtois et d'une aide adaptée pour accomplir vos démarches ?

- Oui Non

11. Quelles suggestions proposeriez-vous pour améliorer l'accueil sur le site de la DREAL ?

12. Jugez-vous les espaces d'accueil et d'attente :

- Très agréables Peu agréables
 Assez agréables Pas du tout agréables

Avez-vous des suggestions d'amélioration ?

Merci de nous avoir consacré du temps. Nous vous sommes reconnaissants de déposer cette enquête dans l'urne dédiée.

Si vous souhaitez recevoir une réponse personnalisée, merci de nous indiquer vos coordonnées :

Prénom : Nom :

Adresse :

Code postal : Ville :

Téléphone :

Adresse électronique :