

Réponses à l'enquête de satisfaction "Amélioration de l'accueil"

Direction départementale des territoires
du Puy-de-Dôme

13 mai 2011



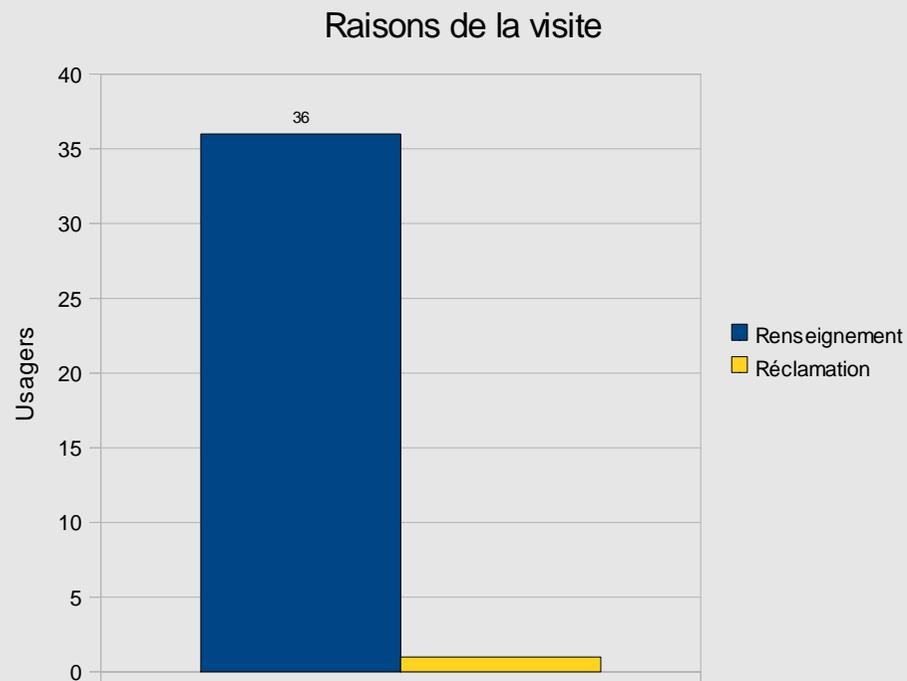
Présentation de l'enquête

- Modèle d'enquête n°7 du kit de déploiement « accélérateur Marianne » retenu lors de la réunion de cadrage méthodologique du 20 avril 2011
- Enquête réalisée du 21 avril au 12 mai 2011 sur les sites suivants :
 - Marmilhat à Lempdes (accueil et service eau environnement forêt)
 - Léo Lagrange (service habitat rénovation urbaine)
 - Thiers (agence Livradois- Forez)
- Public concerné : agriculteurs, administrés venus déposer une demande de permis de construire ou demander un renseignement...
- 37 usagers ont renseigné l'enquête dépouillée le 13 mai 2011



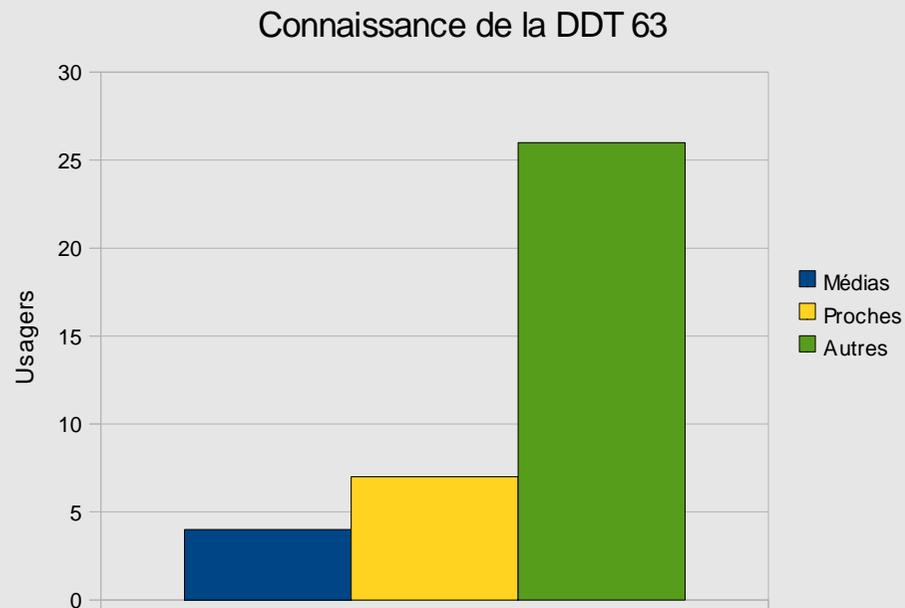
Question n°1

- Vous êtes venus pour :
 - obtenir un renseignement
 - déposer une réclamation suite à un litige



Question n°2

- Vous avez connu la DDT du Puy-de-Dôme par :
 - les médias (TV, radio, presse...)
 - des proches
 - autres (annuaire, administration)



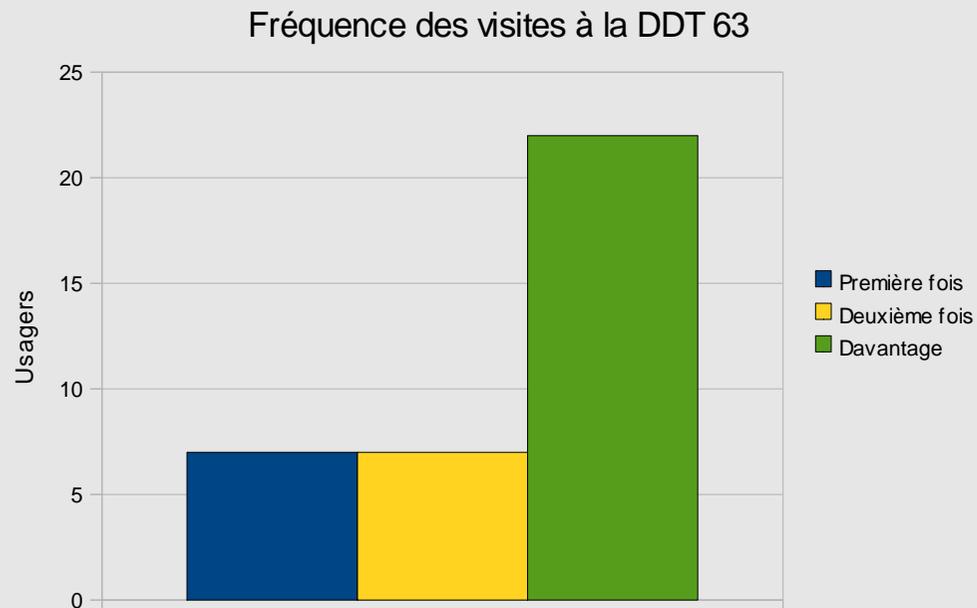
Question n°3

- Avant de venir, avez-vous cherché à nous contacter par téléphone ?
 - oui (26 réponses)
 - non (8)
 - ne se prononce pas (3)
- Si oui, diriez-vous de l'accueil téléphonique qu'il est :
 - très satisfaisant
 - plutôt satisfaisant
 - peu satisfaisant
 - pas du tout satisfaisant
 - ne se prononce pas



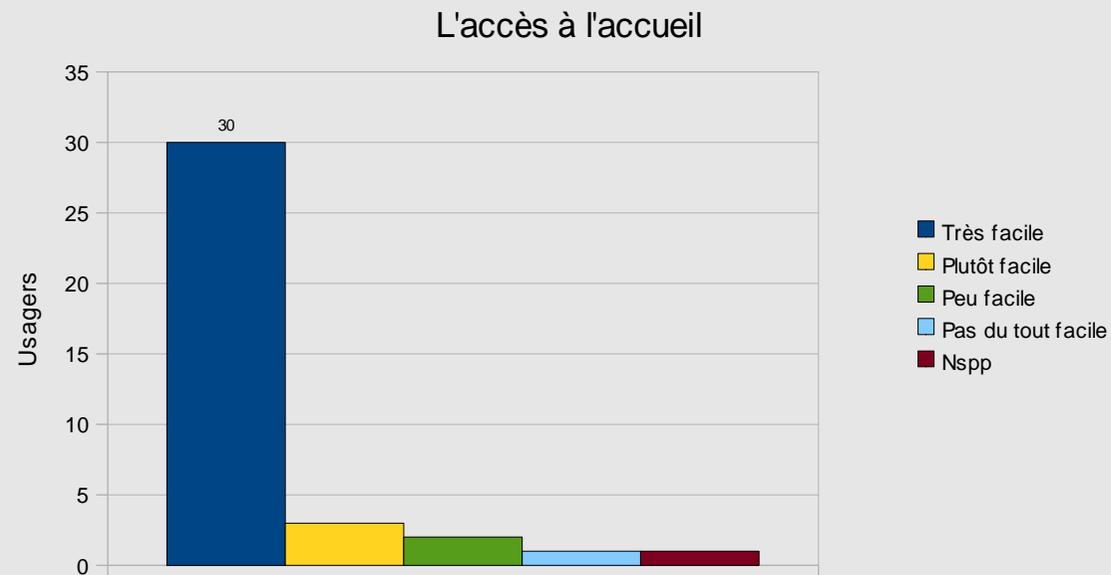
Question n°4

- Vous venez dans les locaux de la DDT du Puy-de-Dôme pour :
 - la première fois
 - la deuxième fois
 - davantage



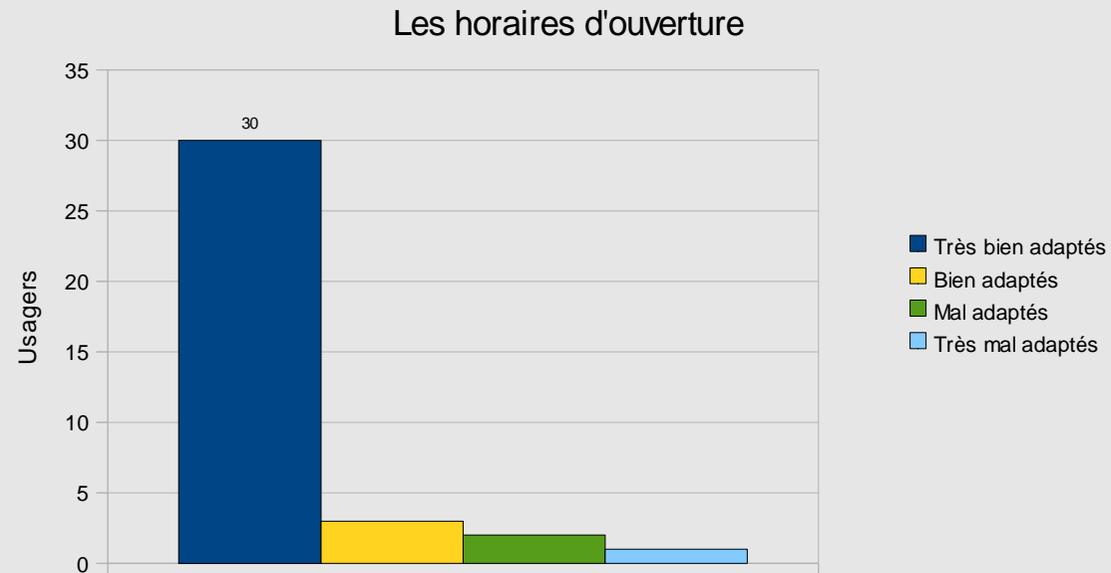
Question n°5

- L'accès à l'accueil a été :
 - très facile
 - plutôt facile
 - peu facile
 - pas du tout facile
 - ne se prononce pas



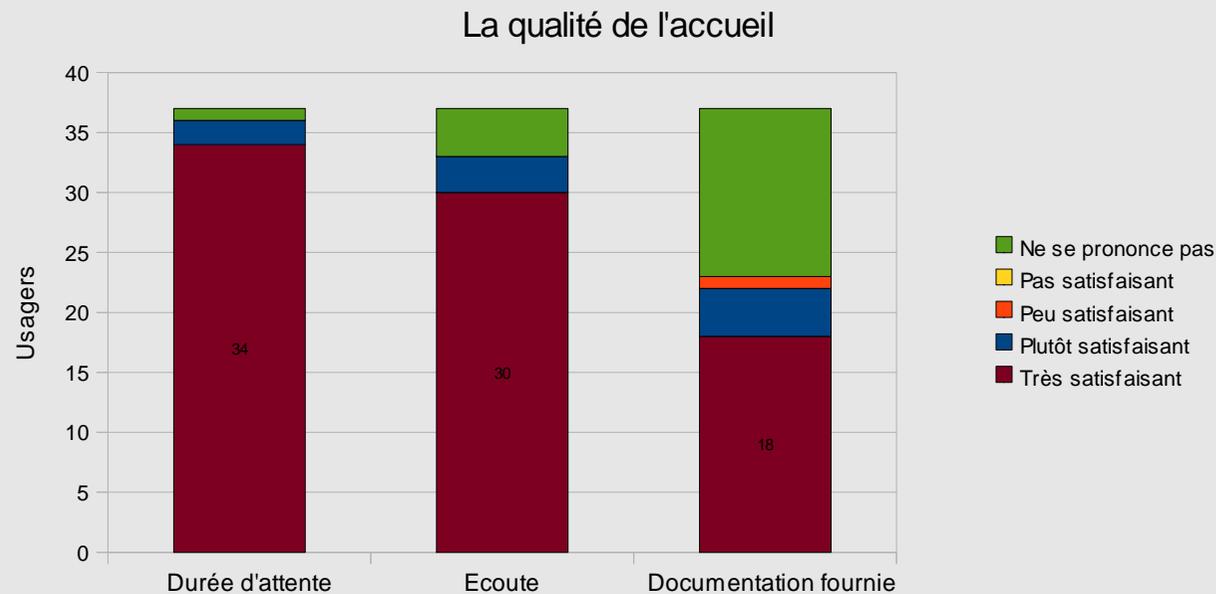
Question n°6

- Les horaires vous ont-ils semblé :
 - très bien adaptés
 - bien adaptés
 - mal adaptés
 - très mal adaptés



Question n°7

- Que diriez-vous de votre visite sur :
 - La durée d'attente (très, plutôt, peu satisfaisante, excessive, nspp)
 - L'écoute (très, plutôt, peu, pas attentive, nspp)
 - La documentation fournie (très, plutôt, peu, pas utile, nspp)



Question n°8

- Cette visite a-t-elle répondu à votre attente ?
 - oui
 - non

