

Qual-e-pref - Suivi des suggestions / réclamations

SYNTHESE ANNUELLE 2018

Nombre de suggestions et /ou réclamations :

62

ORIGINE

90%	Fiches	56
	Courriels	3
	Courriers	0
	Facebook	0
	Téléphone	3

les usagers utilisent majoritairement ce mode d'expression pour exprimer leur mécontentement

REPARTITION

		Mécontentement	Satisfaction
24%	Anonymes	8	5
76%	Identifiées	28	19
		soit en %	
		58%	39%

+2 suggestions

Dont 2 satisfactions doublées d'un mécontentement

MOTIFS

	Mécontentement	Satisfaction	Suggestion
Amabilité des agents du bureau de la nationalité	10	2	
Amabilité des agents d'accueil (préfecture et sous-préfectures)	8	22	
Temps d'attente	3		
Absence de parking proche et gratuit	2		
Démarches en ligne (lenteur et difficultés)	7		
Contestation de la réglementation du bureau de la nationalité	4		
Difficulté à prendre RDV pour le bureau de la nationalité	2		
Difficulté à prendre RDV pour les commissions médicales	1		
Service des armes (mauvais traitement du dossier)	1		
Maintenir les guichets / plus de PAN			2

Evolution des réclamations et suggestions de 2011 à 2018

