

Afin de vous aider à améliorer la qualité de l'accueil de la Sous-préfecture de Château-Thierry, merci de prendre un court moment pour répondre à ce questionnaire.

Retrouvez les résultats sur notre site internet « www.aisne.gouv.fr ».

Légende : Cochez les cases correspondantes

 Tout à fait d'accord
  Plutôt d'accord
  Plutôt pas d'accord
  Pas du tout d'accord

Mieux vous connaître pour mieux vous servir :

1. Vous êtes ?

- Un particulier
- Un représentant d'une collectivité
- Un représentant d'une association
- Autre (précisez) : _____

2. Aujourd'hui, pour quelle raison êtes-vous venu(e) ?

- Permis de conduire – Commission médicale
- Associations
- Dépôt d'actes
- Carte grise
- Autre (précisez) : _____

3. Vous êtes venu(e) ?

- A pied En bus
- En train En voiture.

4. Quelle est votre fréquence de visite à la sous-préfecture ?

- Plusieurs fois par an Une fois par an Rarement.

Contactez la sous-préfecture de Château-Thierry :

5. Où avez-vous trouvé les informations relatives aux modalités de prise de contact avec la sous-préfecture (adresse, horaires d'ouverture, numéro de téléphone, etc) ?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Site internet de la préfecture | <input type="checkbox"/> Mairie ou autre institution publique |
| <input type="checkbox"/> Appel téléphonique | <input type="checkbox"/> Personne de votre entourage |
| <input type="checkbox"/> Affichage extérieur de la sous-préfecture | <input type="checkbox"/> Autre source (service-public.fr, pages jaunes) |
| <input type="checkbox"/> Autres | |

6. Comment évaluez-vous la qualité de l'information à votre disposition ?

				
Avez-vous obtenu les informations que vous recherchez ?				
Ces informations étaient-elles claires et complètes ?				
Avez-vous eu des difficultés à localiser ou à vous rendre à la sous-préfecture ?				
Avez-vous eu des difficultés à localiser l'information nécessaire sur le site internet de la préfecture www.aisne.gouv.fr ?				
Les informations qui vous ont été données par téléphone sur les conditions d'accès étaient-elles exactes et complètes ?				

7.1. Comment évaluez-vous l'accueil qui vous a été réservé ?

				
Les horaires d'ouverture				
La signalétique du point d'accueil et des services				
La propreté et le confort des locaux (sièges, éclairages ...)				
Les équipements mis à disposition				
La courtoisie et la politesse des agents				
La qualité d'écoute des agents				
La simplicité des termes employés par les agents				
Les conditions de confidentialité				
L'orientation vers le service correspondant à votre demande				
Le délai d'attente				

7.2. Comment évaluez-vous l'accueil physique des PMR (Personne à Mobilité Réduite) ?

				
Avez-vous trouvé facilement le dispositif d'accueil à votre disposition ?				
Avez-vous été pris(e) en charge prioritairement ?				
Un agent s'est-il déplacé pour répondre à votre demande et a-t-il facilité vos démarches ?				

8. Comment évaluez-vous l'accueil téléphonique ?

				
Nos horaires d'ouverture téléphoniques vous conviennent-ils ?				
Avez-vous trouvé facilement nos coordonnées ?				
La personne qui vous a répondu s'est-elle présentée ?				
Avez-vous obtenu une réponse claire ?				

9. Avez-vous reçu un courrier ou un courriel de notre service sur les 6 derniers mois ?

Oui Non

Si oui :				
Avez-vous facilement compris le contenu de ce courrier ou de ce courriel ?				
Avez-vous obtenu toute l'information nécessaire, sans avoir besoin de recontacter la sous-préfecture pour demander des précisions ?				
Avez-vous eu les coordonnées de l'agent en charge du suivi de votre demande ?				

Évaluation globale :

10.1. Globalement, vous estimez que ?

Vous avez pu traiter vos démarches facilement et dans un délai acceptable.

OUI NON

Vous avez rencontré des difficultés à obtenir des informations pour effectuer vos démarches.

10.2. Globalement, estimez-vous quel que soit le canal que vous avez utilisé (exemples : appel téléphonique, envoi d'un courrier ou courriel, recherche d'information sur le site de la préfecture, etc) que ?

Vos interlocuteurs ont été ?				
Efficaces				
Courtois				

Si vous avez des suggestions ou réclamations pour lesquelles vous souhaiteriez avoir un retour de notre part, merci de nous indiquer vos coordonnées et de préciser la nature de votre demande :

Coordonnées :

Suggestion(s) / réclamation(s) :

Merci du temps que vous avez consacré à remplir ce questionnaire qui nous permettra de mieux répondre à vos attentes.

Vous pouvez nous retourner votre questionnaire renseigné selon les modalités suivantes

Par COURRIEL : sous-prefecture-de-chateau-thierry@aisne.gouv.fr	Par COURRIER : Sous-Préfecture de Château-Thierry 28, rue Saint Crépin 02400 CHÂTEAU-THIERRY CEDEX	Dépôt lors de votre passage en sous-préfecture : A l'agent présent dans le hall d'accueil.
---	---	--