



**PRÉFET
DE MAYOTTE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Direction de l'environnement
de l'aménagement
et du logement**

Enquête de satisfaction Service public +

Afin de nous aider à améliorer la qualité de l'accueil et du service rendu dans le cadre de l'instruction des dossiers par la DEAL, nous vous remercions de bien vouloir répondre à ce questionnaire. Celui-ci s'adresse aux usagers des services de la DEAL qui doivent répondre de manière individuelle. L'enquête est à retourner à l'accueil de la DEAL ou à bien transmettre à l'adresse électronique suivante : saloua.abaine-nawaoui@developpement-durable.gouv.fr

Question n°01 :

Vous êtes :

- Un(e) particulier(ère)
- Un(e) professionnel(elle)
- Une association
- Autres, précisez

Question n°02 :

Avez-vous effectué une demande auprès de la DEAL de Mayotte durant les six (06) derniers mois ?

- Oui
 - Visite sur place
 - Par courriel
 - Plate-forme démarches simplifiées
- Non

Question n° 03 :

Aujourd'hui, pour quelle raison êtes-vous venu (e) à la DEAL ?

- Rendez-vous ou réunion
- Information sur votre dossier
- Autres, précisez

Question n°04 :

Classez par priorité (1, 2, 3, 4, 4...) les éléments sur lesquels la DEAL doit s'améliorer:

- Les plages horaires d'ouvertures
- Le délai d'attente pour les rendez-vous
- La courtoisie des agents d'accueil
- La formation/qualité de renseignement des agents d'accueil
- Le site internet de la DEAL
- L'accueil téléphonique de la DEAL
- L'accessibilité des personnes handicapées
- Autres éléments, précisez

Question n°05 :

La DEAL doit-elle améliorer son accueil :

- Son accueil physique
- Son accueil téléphonique
- Son site internet

Question n° 06 :

À la fin de votre visite à la DEAL pour votre dossier, avez-vous obtenu les réponses à vos questions?

- Tout à fait
- Partiellement, j'ai encore des démarches à effectuer pour finaliser mon dossier
- Partiellement, je suis encor en attente de réponse
- Pas du tout

Question n°07 :

Indiquez votre niveau de satisfaction concernant (classer de 1 à 10):

- La facilité à trouver la DEAL
- La courtoisie et disponibilité des agents d'accueil
- La qualité d'orientation vers le bon service et/ou interlocuteur
- La facilité des termes utilisés pour vous informer
- La confidentialité des échanges au guichet
- Le temps d'attente
- Le confort des espaces d'accueil et d'attente
- La propreté des locaux
- Les horaires d'ouverture de l'accueil général
(7h30-12h 13h-15h45 tous les jours sauf vendredi de 7h30-11h00)

Question n°08 :

Vos remarques pour toute autre question ou suggestion complémentaire :

.....

.....

.....

.....

.....

.....