

TABLEAU DE SUIVI DES REMARQUES - SUGGESTIONS - RECLAMATIONS - DOLEANCES SUR L'ACCUEIL

JUIN 2013-JUIN 2014

Date de réception de la réclamation / suggestion / remarque	Nature	Forme de la réclamation / suggestion / remarque	Objet de la réclamation / suggestion / remarque	Service concerné	Si la demande appelle une réponse, date d'envoi de la réponse à l'utilisateur ou du rendez-vous	Si la demande appelle une réponse, délai de réponse (en jours)	Si la demande appelle une réponse, réponse dans les 10 jours ouvrés (oui/non)	Mesures correctives éventuelles
2013	Conditions de l'accueil	Fiche	Demande un guichet spécifique pour les retraits de permis de conduire	pôle titres				
2013	Qualité de l'accueil	Fiche	Manque de fluidité et de rapidité Accueil à peine aimable Demande qu'on améliore et qu'on dynamise l'accueil	accueil général				
2013	Horaires d'ouverture et délai d'attente	Fiche	Attente longue Amplitude horaire pas large	accueil général, pôle titres et pôle étrangers				
2013	Horaires d'ouverture	Fiche	Déplore que les guichets ne soient ouverts que le matin car elle travaille tous les matins	pôle titres et pôle étrangers				
2013	Qualité de l'accueil	Fiche	A cause d'un bug informatique, il a du attendre son permis 3 mois	pôle titres				
14/10/2013	Horaires d'ouverture	Fiche	Déplore que le guichet des cartes grises ne soit ouvert que le matin	pôle titres				
2013	Conditions d'accueil	Fiche	Déplore qu'il n'y ait que 2 guichets sur les 3. Est mécontente d'avoir attendu 4 h pour faire une demande de permis. Considère que les bancs sont inconfortables et pas assez nombreux.	pôle titres				
24/10/2013		Fiche	Bon accueil, personnel compétent, rigoureux, souriant, rapide et réactif, très polyvalent pour les renseignements permettant des gains de temps et de limiter le stress. Remercie les agents.	accueil général, pôle titres et pôle étrangers				
25/10/2013	Qualité de l'accueil	Fiche	Personnels compétents, service rapide.	accueil général, pôle titres et pôle étrangers				
06/12/2013	Qualité de l'accueil	Fiche	Souhaite informer de sa totale satisfaction quant à l'accueil dans les services. Remercie pour la compétence et l'écoute.	accueil général, pôle titres et pôle étrangers				
févr-14	Accès aux locaux	Fiche	Bureaux non accessibles aux personnes en fauteuil roulant.	pôle titres et pôle étrangers				

Date de réception de la réclamation / suggestion / remarque	Nature	Forme de la réclamation / suggestion / remarque	Objet de la réclamation / suggestion / remarque	Service concerné	Si la demande appelle une réponse, date d'envoi de la réponse à l'utilisateur ou du rendez-vous	Si la demande appelle une réponse, délai de réponse (en jours)	Si la demande appelle une réponse, réponse dans les 10 jours ouvrés (oui/non)	Mesures correctives éventuelles
27/03/2014	Horaires d'ouverture, accueil téléphonique, rapidité et qualité des réponses aux demandes des usagers, conditions d'accueil	Fiche	Horaires impossibles, accueil téléphonique froid et succinct, service lent (des mois d'attente pour un permis), accueil assez désagréable.	accueil général, pôle titres et pôle étrangers				
29/04/2014	Qualité de l'accueil	Fiche	Déplore que l'agent d'accueil soit seul ce qui a généré 30 minutes d'attente.	accueil général				
29/04/2014	Rapidité et qualité des réponses aux demandes des usagers	Fiche	Remercie pour l'accueil et la gentillesse de l'agent. Bonne orientation, grande disponibilité.	accueil général, pôle titres et pôle étrangers				
mai-14	Qualité de l'accueil	Fiche	Accueil sympathique et plein d'humour.	accueil général				
juin-14	Qualité de l'accueil	Fiche	Un accueil très professionnel. Agents très compétents, à l'écoute et très aimables.	accueil général, pôle titres et pôle étrangers				
13/06/2014	Qualité de l'accueil	Fiche	Super équipe, accueil toujours efficace et amical.	accueil général				
juin-14	Qualité de l'accueil	Fiche	Accueil extrêmement agréable. Une équipe accueillante, souriante et à l'écoute. C'est la 2ème fois qu'il venait dans nos services et la satisfaction est toujours aussi grande.	accueil général				

		Objectif
Nombre de réclamations / suggestions / remarques traitées dans les 10 jours ouvrés	-	
Nombre de réclamations / suggestions / remarques reçues de juin 2013 à juin 2014	18	
Taux de réponse dans les 10 jours ouvrés	-	80%
Délai moyen de réponse (en jours ouvrés)	-	10 jours