

La DRIRE Poitou-Charentes s'est engagée depuis plusieurs années dans une démarche qualité qui est certifiée ISO 9001. Dans ce cadre, elle veille à une amélioration continue de la qualité de ses prestations.

Ce questionnaire fait suite à des enquêtes similaires conduites en 2000, 2003 et 2005. Il vise à mieux connaître les évolutions de vos attentes et de votre satisfaction.

Nous vous remercions de bien vouloir consacrer quelques minutes pour répondre aux questions ci-dessous et nous retourner le document **avant le 30 mai 2007**, par courrier à :

**DRIRE Poitou-Charentes**  
**Cellule Qualité**  
**1 rue de la Goélette**  
**86280 SAINT-BENOIT**

ou par fax au :

**05.49.38.30.30**

Ce questionnaire peut également être téléchargé sur le site de la DRIRE Poitou-Charentes :

<http://www.poitou-charentes.drire.gouv.fr/>

### Vous êtes :

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| Entreprise  | <input type="checkbox"/> |
| Organisme ou centre agréé   | <input type="checkbox"/> |
| Particulier   | <input type="checkbox"/> |
| Responsable d'association   | <input type="checkbox"/> |
| Représentant d'une organisation professionnelle ou d'une chambre consulaire | <input type="checkbox"/> |
| Représentant d'une collectivité locale                                      | <input type="checkbox"/> |
| Représentant d'une administration ou d'un établissement public              | <input type="checkbox"/> |
| Autres  | <input type="checkbox"/> |

### Les activités de la DRIRE qui vous concernent (\*) :

- |  |                          |
|--|--------------------------|
| Développement industriel   | <input type="checkbox"/> |
| Installations classées   | <input type="checkbox"/> |
| Carrières / sous-sol   | <input type="checkbox"/> |
| Visite technique de véhicules  | <input type="checkbox"/> |
| Contrôle des véhicules   | <input type="checkbox"/> |
| Contrôle des équipements sous pression                               | <input type="checkbox"/> |
| Transport et distribution d'énergie (électricité, gaz, cogénération) | <input type="checkbox"/> |
| Autres   | <input type="checkbox"/> |

(\*) : vous pouvez cocher plusieurs rubriques

### Vous êtes situés en :

- |                   |                          |
|-------------------|--------------------------|
| Charente          | <input type="checkbox"/> |
| Charente-Maritime | <input type="checkbox"/> |
| Deux-Sèvres       | <input type="checkbox"/> |
| Vienne            | <input type="checkbox"/> |
| Autres            | <input type="checkbox"/> |

Vos nom et qualité (facultatif) :

# L'accueil

	Oui	Plutôt oui	Plutôt non	Non
1. La signalétique d'accès à nos locaux est-elle suffisante ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Les heures d'ouverture vous conviennent-elles ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Etes-vous bien accueilli sur place ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Etes-vous bien accueilli au téléphone ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Etes-vous orienté rapidement vers le bon interlocuteur ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Avez-vous des réponses dans les délais souhaités ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vos attentes et suggestions :

# Le traitement de votre demande

	Oui	Plutôt oui	Plutôt non	Non
7. Les pièces demandées par la DRIRE pour constituer un dossier complet sont-elles clairement définies ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Considérez-vous être bien informé des critères de recevabilité de votre dossier ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Etes-vous bien conseillé dans le montage de votre dossier ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Connaissez-vous le cheminement du traitement de votre demande ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Avez-vous connaissance des délais moyens nécessaires au traitement de votre demande ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Ces délais correspondent-ils à vos attentes ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Lorsqu'une suite défavorable est donnée à votre demande estimez-vous que la décision a été suffisamment motivée et explicitée ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vos attentes et suggestions :

# Diffusion d'information

## Le site internet : <http://www.poitou-charentes.drire.gouv.fr/>

- |  | Oui                                    | Plutôt<br>oui                          | Plutôt<br>non                          | Non                             |
|--|--|--|--|---------------------------------|
| 14. Connaissez-vous le site internet de la DRIRE ?   | <input type="checkbox"/>               | <input type="checkbox"/>               | <input type="checkbox"/>               | <input type="checkbox"/>        |
| Si oui :   |  |  |  |                                 |
| 15. L'information qui y figure vous est-elle utile ? | <input type="checkbox"/>               | <input type="checkbox"/>               | <input type="checkbox"/>               | <input type="checkbox"/>        |
| 16. Le site est-il facile à consulter ?              | <input type="checkbox"/>               | <input type="checkbox"/>               | <input type="checkbox"/>               | <input type="checkbox"/>        |
| 17. Périodicité de consultation                      | <input type="checkbox"/> Régulièrement | <input type="checkbox"/> Occasionnelle | <input type="checkbox"/> Très rarement | <input type="checkbox"/> Jamais |

Vos attentes et suggestions :

## La documentation papier

- |  | Oui                      | Plutôt<br>oui            | Plutôt<br>non            | Non                      |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 18. Le rapport d'activité annuel de la DRIRE qui vous est adressé ou que vous pouvez consulter sur le site internet vous apporte-t-il des informations Intéressantes ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. Les autres documentations éditées par la DRIRE, liées à vos activités spécifiques, vous sont-elles utiles ?  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Vos attentes et suggestions:

## L'information réglementaire

- |  | Oui                      | Plutôt<br>oui            | Plutôt<br>non            | Non                      |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>Les réunions d'information organisées par la DRIRE sur les thèmes qui vous concernent</b>                             |                          |                          |                          |                          |
| 20. Vous apportent-elle une réelle information ?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21. Sont-elles assez nombreuses ?  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22. Quelle durée souhaitez-vous pour ces réunions ?  |                          |                          |                          |                          |
| - ½ journée  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - 1 journée  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23. Quelle est la distance acceptable (trajet aller-retour) ?  |                          |                          |                          |                          |
| - Moins de 100 km  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Jusqu'à 300 km   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24. Etes-vous assez informé sur les nouvelles dispositions réglementaires ou les nouveaux dispositifs d'accompagnement ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Vos attentes et suggestions :