

Résultats de l'enquête Usagers du label "Services Publics +" - Faculté de Droit Julie-Victoire

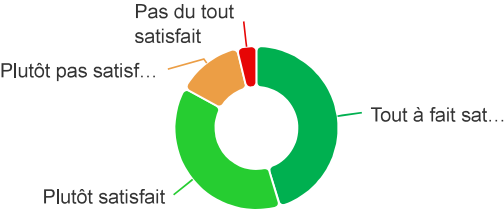
NOTE GLOBALE
76,5 / 100

	Moyenne obtenue (sur 100) par question	
Q1. Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de service fournie par votre service public lors de vos derniers contacts ?	76,91	ENGAGEMENT 1 86,49 / 100
Q2. Estimez-vous avoir été accueilli avec bienveillance et respect par votre service public ?	88,67	ENGAGEMENT 2 77,21 / 100
Q3. Si vous avez commis une erreur, votre service public, vous a-t-il expliqué comment la corriger ?	84,3	ENGAGEMENT 3 78,51 / 100
Q4. Estimez-vous qu'il a été facile d'entrer en contact avec votre service public ?	74,18	ENGAGEMENT 4 78,7 / 100
Q5. Avez-vous trouvé facilement les informations pour contacter votre service public ?	80,25	ENGAGEMENT 5 79,39 / 100
Q6. Lors de vos échanges, votre service public a-t-il été attentif à votre situation personnelle ?	81,75	ENGAGEMENT 6 56,34 / 100
Q7. Estimez-vous qu'il a été simple de réaliser votre démarche / faire votre demande auprès de votre service public ?	75,28	ENGAGEMENT 7 74,3 / 100
Q8. Avez-vous été satisfait du délai de traitement / de prise en charge de votre demande ou dossier par votre service public ?	75,28	ENGAGEMENT 8 80,85 / 100
Q9. Le délai annoncé par votre service public pour traiter votre demande / démarche a-t-il été respecté ?	82,12	SATISFACTION GLOBALE 76,91 / 100
Q10. Les informations données à l'écrit et/ou à l'oral par votre service public étaient-elles faciles à comprendre ?	83,2	
Q11. Le site / l'application proposé par votre service public était-il facile à utiliser ?	75,58	
Q12. Votre service public vous informe-t-il de ses résultats de qualité de service ?	56,34	
Q13. Avez-vous le sentiment que votre service public prend des initiatives pour améliorer sa qualité de service ?	73,45	
Q14. Pour améliorer sa qualité de service, votre service public vous a-t-il demandé votre avis ?	75,15	
Q15. Selon vous, votre service public prend-il des initiatives respectueuses de l'environnement ?	80,85	

Résultats à l'enquête usagers - par question

Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de service fournie par Faculté de Droit Julie-Victoire DAUBIE - UFR Droit - Université Lumière Lyon 2 lors de vos derniers contacts ?

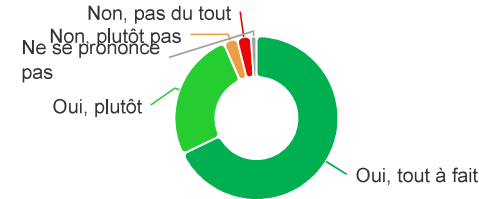
	N	%
Tout à fait satisfait	83	45,36%
Plutôt satisfait	69	37,70%
Plutôt pas satisfait	24	13,11%
Pas du tout satisfait	7	3,83%



ENGAGEMENT 1

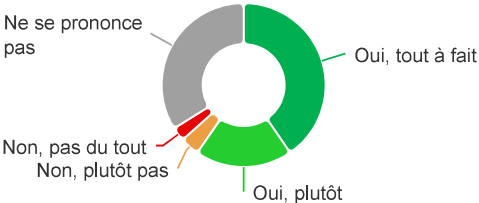
Estimez-vous avoir été accueilli avec bienveillance et respect par Faculté de Droit Julie-Victoire DAUBIE - UFR Droit - Université Lumière Lyon 2 ?

	N	%
Oui, tout à fait	124	67,76%
Oui, plutôt	47	25,68%
Non, plutôt pas	5	2,73%
Non, pas du tout	5	2,73%
Ne se prononce pas	2	1,09%



Si vous avez commis une erreur, votre service public, Faculté de Droit Julie-Victoire DAUBIE - UFR Droit - Université Lumière Lyon 2, vous a-t-il expliqué comment la corriger ?

	N	%
Oui, tout à fait	74	40,44%
Oui, plutôt	35	19,13%
Non, plutôt pas	7	3,83%
Non, pas du tout	5	2,73%
Ne se prononce pas	62	33,88%

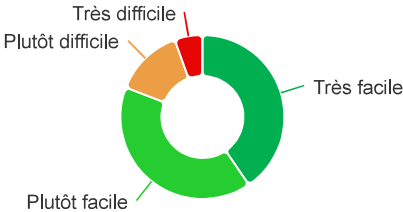


Résultats à l'enquête usagers - par question

ENGAGEMENT 2

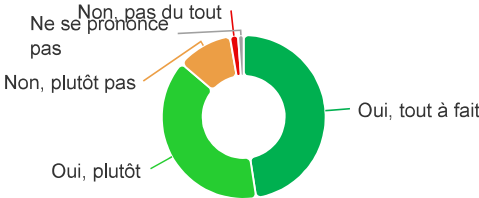
Estimez-vous qu'il a été facile d'entrer en contact avec Faculté de Droit Julie-Victoire DAUBIE - UFR Droit - Université Lumière Lyon 2 ?

	N	%
Très facile	74	40,44%
Plutôt facile	74	40,44%
Plutôt difficile	25	13,66%
Très difficile	10	5,46%
Ne se prononce pas	0	0,00%



Avez-vous facilement trouvé les informations pour contacter Faculté de Droit Julie-Victoire DAUBIE - UFR Droit - Université Lumière Lyon 2 ?

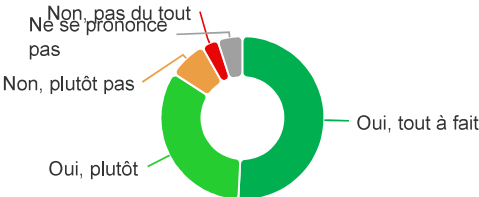
	N	%
Oui, tout à fait	87	47,54%
Oui, plutôt	71	38,80%
Non, plutôt pas	20	10,93%
Non, pas du tout	3	1,64%
Ne se prononce pas	2	1,09%



ENGAGEMENT 3

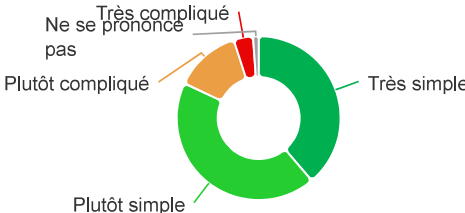
Lors de vos échanges, votre service public, Faculté de Droit Julie-Victoire DAUBIE - UFR Droit - Université Lumière Lyon 2, a-t-il été attentif à votre situation personnelle ?

	N	%
Oui, tout à fait	93	50,82%
Oui, plutôt	61	33,33%
Non, plutôt pas	14	7,65%
Non, pas du tout	6	3,28%
Ne se prononce pas	9	4,92%



Estimez-vous qu'il a été simple de -- auprès de Faculté de Droit Julie-Victoire DAUBIE - UFR Droit - Université Lumière Lyon 2 ?

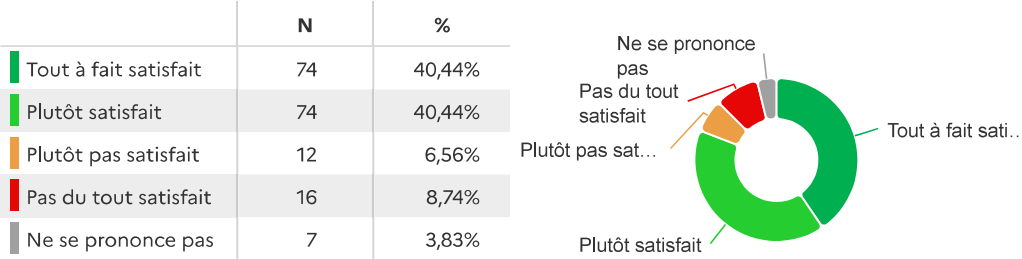
	N	%
Très simple	71	38,80%
Plutôt simple	79	43,17%
Plutôt compliqué	24	13,11%
Très compliqué	7	3,83%
Ne se prononce pas	2	1,09%



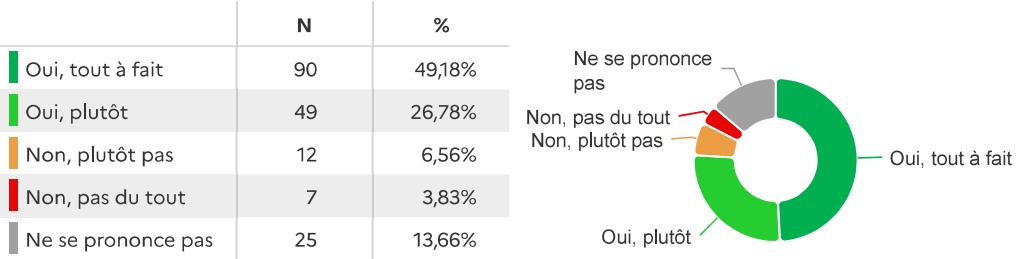
Résultats à l'enquête usagers - par question

ENGAGEMENT 4

Avez-vous été satisfait du délai de traitement / prise en charge de votre demande ou de votre dossier par Faculté de Droit Julie-Victoire DAUBIE - UFR Droit - Université Lumière Lyon 2 ?

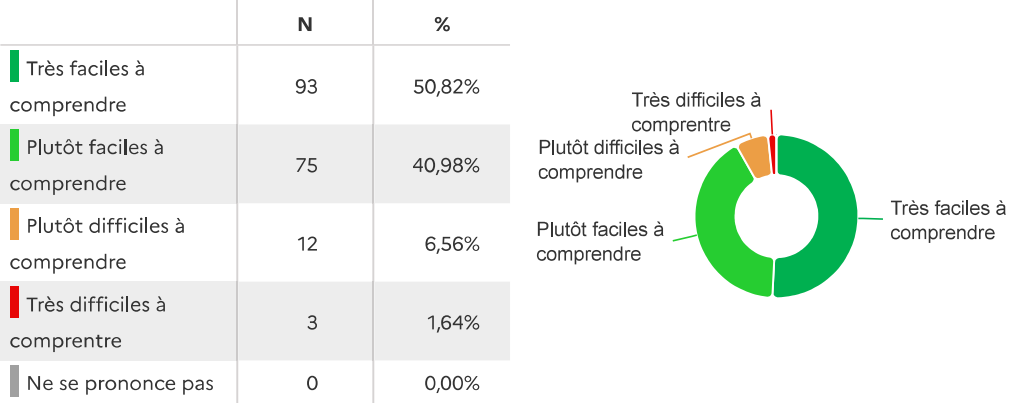


Le délai annoncé par Faculté de Droit Julie-Victoire DAUBIE - UFR Droit - Université Lumière Lyon 2 pour le traitement de votre demande / démarche a-t-il été respecté ?

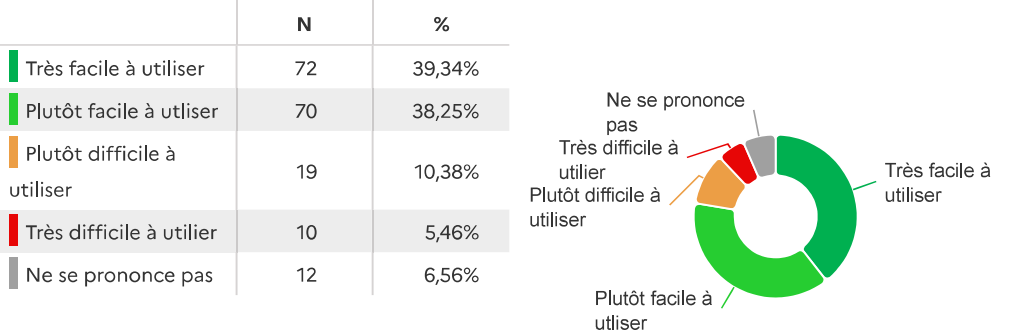


ENGAGEMENT 5

Les informations données à l'écrit ou à l'oral par Faculté de Droit Julie-Victoire DAUBIE - UFR Droit - Université Lumière Lyon 2 étaient-elles...?



Le site / l'application proposé par Faculté de Droit Julie-Victoire DAUBIE - UFR Droit - Université Lumière Lyon 2 était-il ... ?

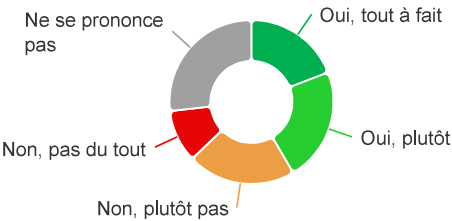


Résultats à l'enquête usagers - par question

ENGAGEMENT 6

Votre service public, Faculté de Droit Julie-Victoire DAUBIE - UFR Droit - Université Lumière Lyon 2, vous informe-t-il de ses résultats de qualité de service ?

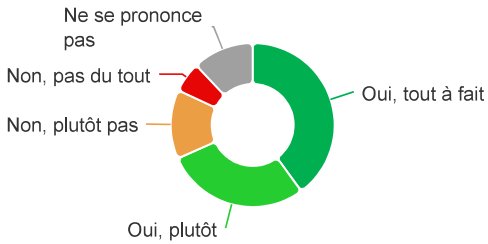
	N	%
Oui, tout à fait	35	19,13%
Oui, plutôt	41	22,40%
Non, plutôt pas	39	21,31%
Non, pas du tout	19	10,38%
Ne se prononce pas	49	26,78%



ENGAGEMENT 7

Avez-vous le sentiment que Faculté de Droit Julie-Victoire DAUBIE - UFR Droit - Université Lumière Lyon 2 prend des initiatives pour améliorer sa qualité de service ?

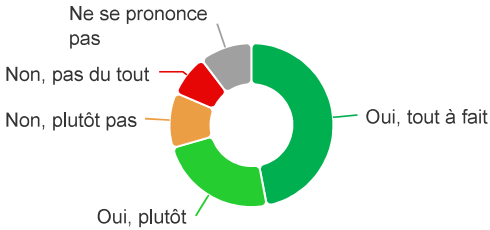
	N	%
Oui, tout à fait	73	39,89%
Oui, plutôt	52	28,42%
Non, plutôt pas	25	13,66%
Non, pas du tout	11	6,01%
Ne se prononce pas	22	12,02%



ENGAGEMENT 7

Pour améliorer sa qualité de service, votre service public, Faculté de Droit Julie-Victoire DAUBIE - UFR Droit - Université Lumière Lyon 2, vous a-t-il demandé votre avis ?

	N	%
Oui, tout à fait	86	46,99%
Oui, plutôt	43	23,50%
Non, plutôt pas	20	10,93%
Non, pas du tout	15	8,20%
Ne se prononce pas	19	10,38%



ENGAGEMENT 8

Selon vous, votre service public, Faculté de Droit Julie-Victoire DAUBIE - UFR Droit - Université Lumière Lyon 2, prend-il des initiatives respectueuses de l'environnement ?

	N	%
Oui, tout à fait	61	33,33%
Oui, plutôt	48	26,23%
Non, plutôt pas	13	7,10%
Non, pas du tout	2	1,09%
Ne se prononce pas	59	32,24%

