75,15

80,85

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

Q1. Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de service fournie par votre service public lors de vos derniers contacts ?
Q2. Estimez-vous avoir été accueilli avec bienveillance et respect par votre service public ?
Q3. Si vous avez commis une erreur, votre service public, vous a-t-il expliqué comment la corriger ?
Q4. Estimez-vous qu'il a été facile d'entrer en contact avec votre service public ?
Q5. Avez-vous trouvé facilement les informations pour contacter votre service public?
Q6. Lors de vos échanges, votre service public a-t-il été attentif à votre situation personnelle ?
Q7. Estimez-vous qu'il a été simple de réaliser votre démarche / faire votre demande auprès de votre service public ?
Q8. Avez-vous été satisfait du délai de traitement / de prise en charge de votre demande ou dossier par votre service public ?
Q9. Le délai annoncé par votre service public pour traiter votre demande / démarche a-t-il été respecté ?
Q10. Les informations données à l'écrit et/ou à l'oral par votre service public étaient-elles faciles à comprendre ?
Q11. Le site / l'application proposé par votre service public était-il facile à utiliser ?
Q12. Votre service public vous informe-t-il de ses résultats de qualité de service ?
Q13. Avez-vous le sentiment que votre service public prend des initiatives pour améliorer sa qualité de service ?
Q14. Pour améliorer sa qualité de service, votre service public vous a-t-il demandé votre avis ?
Q15. Selon vous, votre service public prend-il des initiatives respectueuses de l'environnement ?

Moyenne obtenue (sur 100)	<i>7</i> 6,5 / 100
par question	ENGAGEMENT 1
76,91	86,49 / 100
88,67 84,3	ENGAGEMENT 2
74,18	77,21 / 100
80,25	ENGAGEMENT 3
81,75	78,51 / 100
75,28	ENGAGEMENT 4
75,28	78,7 / 100
82,12	ENGAGEMENT 5
	79,39 / 100
83,2	ENIO A OFNATNIT O
75,58	ENGAGEMENT 6
56,34	56,34 / 100
73,45	ENGAGEMENT 7

NOTE GLOBALE

74,3 / 100

80,85 / 100 **SATISFACTION GLOBALE** 76,91 / 100

ENGAGEMENT 8

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

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%	Ne se prononce pas Oui, tout à fait
Non, plutôt pas	7	3,83%	Oui, tout a fait
Non, pas du tout	5	2,73%	
Ne se prononce pas	62	33,88%	Non, pas du tout Non, plutôt pas

ENGAGEMENT 2

Estimez-vous qu'il a été facile d'entrer en contact avec Faculté de Droit Julie-Victoire DAUBIE -

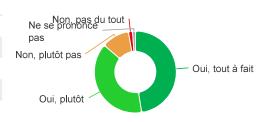
UFR Droit - Université Lumière Lyon 2?

	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 ?

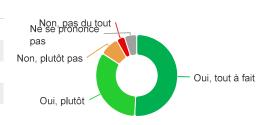
	N	%
Oui, tout à fait	87	47,54%
Oui, plutôt	71	38,80%
Non, plutôt pas	20	10,93%
Non, pas du tout	3	1,64%
Ne se prononce pas	2	1,09%



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, p l utôt	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%	Ne se prononce
Plutôt simple	79	43,17%	pas Plutôt compliqué Très simple
Plutôt compliqué	24	13,11%	
Très compliqué	7	3,83%	
Ne se prononce pas	2	1,09%	Plutôt simple

40,44%

6,56%

8.74%

3,83%

Plutôt satisfait

Plutôt pas satisfait

Pas du tout satisfait

Ne se prononce pas

74

12

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 ?

N %
Ne se prononce
Tout à fait satisfait 74 40,44% pas

Plutôt satisfait

Ne se prononce	
pas	
Pas du tout	
satisfait	Tand S fall and
Plutôt pas sat	Tout à fait sati

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 ?

	N	%	
Oui, tout à fait	90	49,18%	Ne se prononce
Oui, plutôt	49	26,78%	Non, pas du tout
Non, plutôt pas	12	6,56%	Non, plutôt pas — Oui, tout à
Non, pas du tout	7	3,83%	
Ne se prononce pas	25	13,66%	Oui, plutôt

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...?

	N	%	
Très faciles à comprendre	93	50,82%	Très difficiles à
Plutôt faciles à comprendre	75	40,98%	comprentre Plutôt difficiles à comprendre
Plutôt difficiles à comprendre	12	6,56%	Plutôt faciles à comprendre comprendre
Très difficiles à comprentre	3	1,64%	
Ne se prononce pas	0	0,00%	

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

	N	%	
Très facile à utiliser	72	39,34%	
Plutôt facile à utliser	70	38,25%	Ne se prononce pas
Plutôt difficile à utiliser	19	10,38%	Très difficile à utilier Plutôt difficile à utiliser
Très difficile à utilier	10	5,46%	utiliser
Ne se prononce pas	12	6,56%	Plutôt facile à / utliser

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

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

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	%	No commence
Oui, tout à fait	86	46,99%	Ne se prononce pas
Oui, plutôt	43	23,50%	Non, pas du tout
Non, plutôt pas	20	10,93%	Non, plutôt pas — Oui, tout à fait
Non, pas du tout	15	8,20%	
Ne se prononce pas	19	10,38%	Oui, plutôt

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