

# Participez à notre démarche d'amélioration continue

## Votre avis nous intéresse

### VOUS AVEZ UNE SUGGESTION / RECLAMATION A NOUS TRANSMETTRE ?

DATE : |  |  |  |

#### Thématique :

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Les horaires d'ouverture                                      | <input type="checkbox"/> L'accueil téléphonique                      |
| <input type="checkbox"/> Le délai d'attente dans nos locaux                            | <input type="checkbox"/> Les conditions d'accueil dans nos locaux    |
| <input type="checkbox"/> Les conditions d'accès à nos locaux                           | <input type="checkbox"/> Votre démarche au point d'accueil numérique |
| <input type="checkbox"/> La rapidité et/ou la qualité des réponses à votre demande     |  |
| <input type="checkbox"/> Les informations et les explications qui vous ont été données |  |
| <input type="checkbox"/> Autre, préciser   | <input type="text"/>   |

#### Commentaires / Observations :

### Vous souhaitez recevoir une réponse personnalisée ? Indiquez vos coordonnées

M. NOM :

Mme Prénom :

Adresse postale ou mail :

Téléphone :

Vous pouvez remettre ce questionnaire à l'agent d'accueil ou le déposer dans l'urne dans le hall d'accueil de la préfecture ou le transmettre par courrier (*Préfecture de la Charente – Bureau du courrier – réclamations 7,9 rue de la Préfecture CS92301 – 16023 ANGOULEME Cedex*), ou courriel ([pref-cellule-courrier@charente.gouv.fr](mailto:pref-cellule-courrier@charente.gouv.fr)). Dans le cadre de notre démarche qualité, nous nous engageons à vous répondre dans un délai maximum de 5 jours ouvrés pour les envois électroniques, et 10 jours ouvrés pour les dépôts dans l'urne et les envois par courrier.

**Traitement des données à caractères personnel :** la préfecture s'engage à prendre toutes précautions utiles pour préserver la sécurité des données collectées auprès des usagers et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.