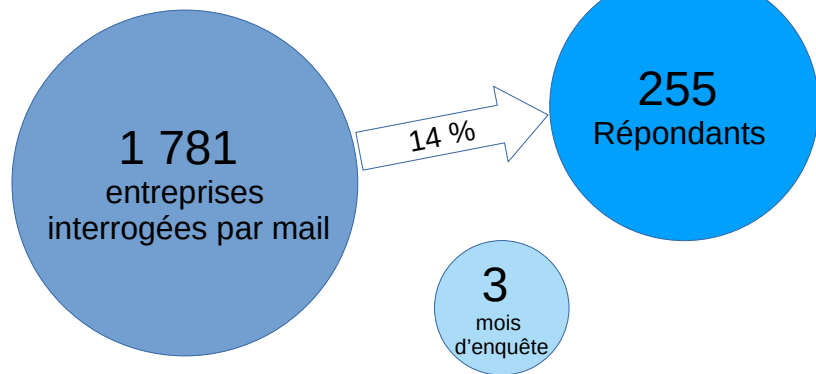


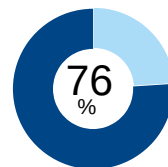
Enquête de satisfaction menée auprès des entreprises inscrites au registre des transporteurs publics des Pays de la Loire en 2022

L'enquête

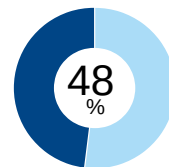


Les demandes adressées au service

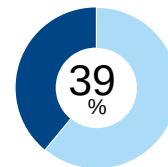
Le recours au numérique



des demandes par voie dématérialisée (application dédiée et courrier électronique)



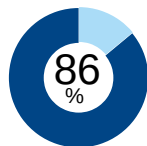
de demandes via l'application dédiée (<https://demarches.developpement-durable.gouv.fr>)



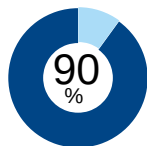
des répondants ne connaissent pas l'application dédiée

Les informations transmises aux usagers

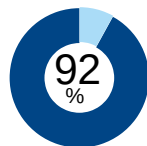
Taux de satisfaction des usagers



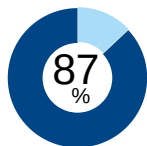
sur la réglementation



sur le traitement de leur demande



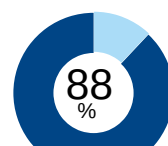
sur les justificatifs à fournir



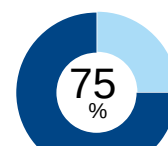
sur les informations à fournir

Le traitement des demandes

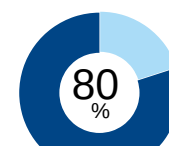
Taux de satisfaction des usagers



sur le délai de traitement de leur demande



sur la fluidité du traitement de leur demande



sur les échanges avec le service

Un taux de satisfaction global de plus de 85 %

Un axe d'amélioration : Sensibiliser les usagers aux fonctionnalités de l'application dédiée