


# Service public de Wallonie – Territoire

## Enquête de satisfaction 2018 – Permis CWATUP

Analyse des résultats 17/04/18 par SPW – territoire

- 1 027 enquêtes envoyées
- 206 enquêtes reçues
- 25 enquêtes retournées
- Sélection aléatoire
- Permis privés et publics
- Nov. 16 – Mai 17



Permis d'urbanisme délivrés sous CWATUP entre novembre 2016 et mai 2017 (7 mois)	Satisfaction des usagers	Ce que l'Administration fait bien	Ce que l'Administration devrait mieux faire	Effort Recommandation
<p><b>13 250</b> permis délivrés</p> <p>97 % permis privés</p> <p>3 % permis publics</p> <hr/> <p><b>4 560</b> visiteurs aux permanences publiques organisées dans les 8 directions extérieures :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Arlon : 273 visiteurs</li> <li>- Charleroi : 503 visiteurs</li> <li>- Eupen : 324 visiteurs</li> <li>- Liège 1 : 538 visiteurs</li> <li>- Liège 2 : 1 196 visiteurs</li> <li>- Mons : 553 visiteurs</li> <li>- Namur : 700 visiteurs</li> <li>- Wavre : 473 visiteurs</li> </ul>	 <p><b>84%</b></p> <p>▲ À partir de 45 % en 2008 des usagers sont satisfaits des services qu'ils reçoivent de l'Administration (communes, Service public de Wallonie)</p> <hr/> <p>Les usagers sont satisfaits à</p> <p><b>82 %</b> pour les permis privés</p> <p><b>100 %</b> pour les permis publics</p>	<p><b>89 %</b> sont satisfaits de l'accueil (facilité à entrer en contact, mise en confiance, amabilité, renseignements communiqués)</p> <hr/> <p><b>86 %</b> sont satisfaits de la compréhension des avis rendus (écrits et parlés)</p> <hr/> <p><b>84 %</b> sont satisfaits du suivi sur l'état d'avancement du dossier, via les accusés de réception</p> <hr/> <p><b>83 %</b> satisfaits de l'implication de leur interlocuteur</p> <hr/> <p><b>82 %</b> satisfaits du respect des délais communiqués pour l'octroi du permis</p>	<p>Sont satisfaits à</p> <p><b>74 %</b> Facilité à trouver l'info correspondant à leur cas</p>  <p><b>75 %</b> Concordance des différentes sources d'informations</p> <p><b>77 %</b> Clarté de l'info sur les étapes de leur dossier de permis d'urbanisme</p>  <p><b>78 %</b> Nombre de déplacements et d'appels pour suivre le traitement de leur demande de permis</p>	<p><b>61 %</b> ont fourni beaucoup d'effort pour effectuer leur démarche</p>  <hr/> <p>Pour permis publics, 55 % beaucoup d'effort 45 % effort moyen</p> <hr/> <p>Forte recommandation des services de l'Administration</p>  <p><b>85 %</b> pour permis publics</p> <p><b>72 %</b> pour permis privés</p>