



ENQUETE DE SATISFACTION DES USAGERS 2016

Mairie de Duclair

Madame, Monsieur,

Afin d'améliorer la qualité de l'accueil en mairie, une enquête de satisfaction est conduite auprès des usagers du **1^{er} juin au 31 août 2016**.

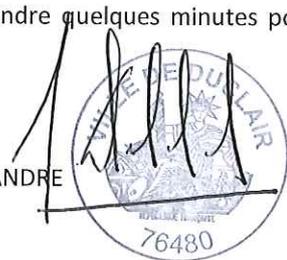
Ce questionnaire est disponible en format papier ou sur le site internet de la ville.

La participation à cette enquête est anonyme. Cependant, si vous le souhaitez, vous pouvez nous laisser vos coordonnées à la fin du questionnaire.

La ville de Duclair restant à l'écoute de ses habitants, je vous remercie de prendre quelques minutes pour compléter ce questionnaire.

Le Maire,

Jean DELALANDRE



Formulaire à déposer dans la boîte aux lettres de la mairie ou par mail : contact@duclair.fr

1. Votre situation :

- Civilité :
 - Madame.....
 - Monsieur.....
- Votre tranche d'âge :
 - - de 25 ans
 - de 25 à 39 ans
 - de 40 à 59 ans
 - + de 60 ans.....
- Votre situation professionnelle :
 - Actif.....
 - En recherche d'emploi
 - Au foyer
 - Etudiant(e)
 - Retraité(e).....

2. Où habitez-vous ?

- Duclair.....
- Autres (préciser)

3. Vous vous rendez à la mairie :

- Très rarement
- Plusieurs fois par an.....
- Plusieurs fois par mois.....
- Plusieurs fois par semaine

4. Quel(s) service(s) avez-vous appelé ou auprès desquels avez-vous été reçu :

- Accueil/état civil/cimetière/affaires scolaires
- Ressources humaines
- Urbanisme
- Service social (C.C.A.S).....
- Communication
- Services techniques
- Direction générale / élus
- Informations touristiques

5. Quel était l'objet de votre appel ou visite ?

- Dépôt de dossier (état civil/urbanisme/logement)
- Retrait d'un acte ou dossier administratif (passeport/carte d'identité)...
- Inscription (école/liste électorale/cantine)
- Demande de RDV.....
- Autres (préciser) :

6. Les horaires d'ouvertures des services municipaux vous semblent-ils ?

- Très satisfaisants.....
- Satisfaisants
- Moyennement satisfaisants
- Pas du tout satisfaisants

7. Quelles sont vos appréciations au niveau de l'accueil ?

- | | Oui | Non |
|--|--------------------------|--------------------------|
| ➤ L'agent explique clairement comment remplir le formulaire..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➤ La confidentialité de la conversation est respectée | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➤ La confidentialité des documents est respectée | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➤ L'agent d'accueil est courtois et agréable | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

8. Quel est votre opinion sur l'accueil téléphonique ?

- | | Oui | Non |
|---|--------------------------|--------------------------|
| ➤ Prise d'appel rapide (moins de 20 secondes) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➤ Contact téléphonique accueillant | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➤ L'interlocuteur initial se présente..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➤ La demande est bien comprise..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➤ La demande est traitée rapidement par le service concerné | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➤ On m'informe du contact/service concerné par ma demande | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➤ La transmission de communication est efficace..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

9. Affichage des informations en mairie :

- | | Oui | Non |
|---|--------------------------|--------------------------|
| ➤ L'affichage dans le hall est clair | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➤ L'affichage extérieur est clair | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➤ La présentation des prospectus est claire | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➤ On trouve facilement les documents sur présentoir | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➤ Il est facile de trouver des informations..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

10. Vos suggestions pour améliorer l'accueil en mairie :

- Qualité de l'accueil :
.....
.....
- Signalétique :
.....
.....
- Locaux/propreté/accessibilité :
.....
.....
- Horaires/attente/délais/prise de rendez-vous :
.....
.....
- Autres remarques ou suggestions :
.....
.....

11. Éventuellement, vos coordonnées :

NOM/Prénom :

Adresse :

N° de téléphone/e-mail :