



Enquête sur la qualité de l'accueil

Pôle Accueil Services

Nous souhaitons connaître votre avis sur la manière dont vous avez été reçu, afin d'améliorer la qualité de notre accueil.

Nous vous remercions de consacrer quelques minutes à cette enquête et de la remettre à l'accueil ou de la déposer dans la boîte aux lettres de l'hôtel de ville (située au niveau du portail donnant sur l'avenue).

1. Quel a été l'objet de votre dernière visite ?

- Chercher une information Chercher de la documentation Faire une démarche administrative
 Payer une prestation Faire une réclamation Autre :

L'accès au service

2. Etiez-vous déjà venu à l'hôtel de ville ?

- Oui
 Non

3. Si non, avez-vous trouvé facilement ?

- Oui
 Non

4. Avant de venir, vous êtes-vous renseigné sur les conditions d'accès (horaires d'ouverture, adresse ...) ?

- Oui
 Non

5. Si oui, ces informations étaient-elles claires complètes ?

- Oui
 Non

6. Les horaires d'ouverture de nos services répondent-ils à vos besoins ?

- Oui
 Non

7. Si non, merci de remplir au verso la rubrique 27 « remarques et suggestions » relative aux plages horaires

8. Avez-vous trouvé l'accès à l'hôtel de ville facile ?

- Oui
 Non

9. En entrant, avez-vous facilement trouvé un interlocuteur ?

- Oui
 Non

La qualité de service

10. Etes-vous satisfait de la courtoisie des agents qui vous ont accueilli ?

- Très satisfait
 Satisfait
 Peu satisfait
 Pas du tout satisfait

11. Comment jugez-vous le délai d'attente ?

- Rapide
 Correct
 Un peu long
 Trop long

12. Etes-vous satisfait de la qualité des renseignements donnés ?

- Très satisfait
 Satisfait
 Peu satisfait
 Pas du tout satisfait

13. Etes-vous satisfait de la qualité d'écoute de votre interlocuteur ?

- Très satisfait
 Satisfait
 Peu satisfait
 Pas du tout satisfait

14. Etes-vous satisfait des conditions de confidentialité dans lesquelles a eu lieu votre entretien ?

- Très satisfait
 Satisfait
 Peu satisfait
 Pas du tout satisfait

La documentation

15. La documentation du service est-elle suffisante ?

- Suffisante
 Insuffisante

16. La documentation est-elle facilement accessible ?

- Oui
 Non

17. Etes-vous satisfait du contenu des notices proposées ?

- Très satisfait
 Satisfait
 Peu satisfait
 Pas du tout satisfait

L'espace d'accueil

18. Etes-vous satisfait du confort de l'espace d'accueil ?

- Très satisfait
 Satisfait
 Peu satisfait
 Pas du tout satisfait

19. Etes-vous satisfait de la propreté de l'espace d'accueil ?

- Très satisfait
 Satisfait
 Peu satisfait
 Pas du tout satisfait

20. Etes-vous satisfait de l'environnement sonore de l'espace d'accueil ?

- Très satisfait
 Satisfait
 Peu satisfait
 Pas du tout satisfait

21. Comment trouvez-vous l'éclairage de l'espace d'accueil ?

- Très satisfait
 Satisfait
 Peu satisfait
 Pas du tout satisfait

L'accueil téléphonique

22. Avez-vous eu l'occasion d'appeler l'hôtel de ville cette année ?

- Oui
 Non

23. Si oui, le délai d'attente avant que quelqu'un vous réponde était-il ?

- Rapide
 Correct
 Un peu long
 Trop long

24. Etes-vous satisfait de la courtoisie de votre interlocuteur ?

- Très satisfait
 Satisfait
 Peu satisfait
 Pas du tout satisfait

25. Etes-vous satisfait des informations que vous avez obtenues ?

- Très satisfait
 Satisfait
 Peu satisfait
 Pas du tout satisfait

Remarques et suggestions

26. Avez-vous des remarques et suggestions à faire sur l'accueil qui vous a été donné ?

.....
.....
.....

27. Merci de nous indiquer les plages horaires qui vous conviendraient le mieux :

.....
.....
.....