

- Si vous avez envoyé un mail à l'Hôtel de Ville, vous a-t-il répondu ? Oui Non
Dans quel délai ?
- Ce délai vous a-t-il paru correct ? Oui Non

SITE INTERNET

- Consultez-vous le site de la Ville ? Oui Non
- À quelle fréquence ?
 1 fois par jour Plusieurs fois par semaine
 Plusieurs fois par mois
- Avant de vous déplacer avez-vous consulté le site internet de la Ville ? Oui Non
- Avez-vous trouvé les contenus recherchés ? Oui Non
- Avez-vous consulté les horaires d'ouverture ? Oui Non
- Sont-ils assez visibles ? Oui Non
- Avez-vous téléchargé des imprimés en ligne ? Oui Non
- Avez-vous eu les informations que vous recherchez ? Oui Non

Si non, pourquoi ?

- Cela vous a-t-il évité de vous déplacer ? Oui Non
Si non, pourquoi ?

POUR MIEUX VOUS CONNAÎTRE

- Venez-vous à la mairie :
 Plusieurs fois par mois Une fois par mois
 Plusieurs fois par an Très rarement
- Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?
 Moins de 25 ans De 25 à 34 ans
 De 35 à 49 ans 50 ans et plus

- Êtes-vous ? Un homme Une femme
- Habitez-vous à Romainville ? Oui Non
- Quelle est votre situation ? Étudiant.e/lycéen.ne
 En activité professionnelle En recherche d'emploi
 Retraité.e Au foyer

Sur ces quatre thèmes avez-vous des suggestions à nous faire pour améliorer notre service ?

1. ACCUEIL PHYSIQUE :
2. ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE :
3. RÉPONSES AUX COURRIERS :
4. SITE INTERNET :

En globalité quel est votre approche avec la qualité du service et les thèmes ci-dessous :

Notre efficacité : Tout à fait satisfait-e Plutôt satisfait-e
 Pas vraiment satisfait-e Pas du tout satisfait-e Non concerné-e

Notre capacité à traiter les citoyen-e-s de manière équitable :

Tout à fait satisfait-e Plutôt satisfait-e
 Pas vraiment satisfait-e Pas du tout satisfait-e Non concerné-e

La confiance que vous inspire notre collectivité :

Tout à fait satisfait-e Plutôt satisfait-e
 Pas vraiment satisfait-e Pas du tout satisfait-e Non concerné-e

ACCUEIL PHYSIQUE : Tout à fait satisfait-e Plutôt satisfait-e

Pas vraiment satisfait-e Pas du tout satisfait-e Non concerné-e

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE : Tout à fait satisfait-e

Plutôt satisfait-e Pas vraiment satisfait-e Pas du tout satisfait-e

Non concerné-e

RÉPONSES AUX COURRIERS : Tout à fait satisfait-e

Plutôt satisfait-e Pas vraiment satisfait-e Pas du tout satisfait-e

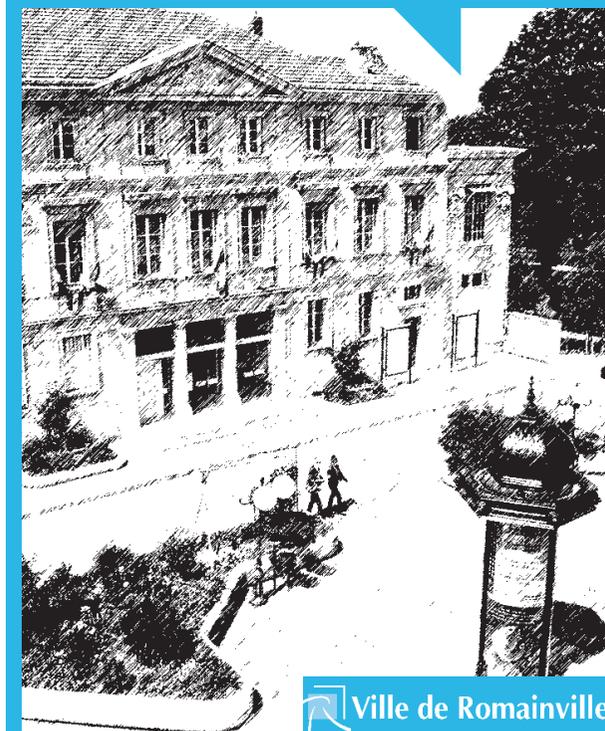
Non concerné-e

SITE INTERNET : Tout à fait satisfait-e Plutôt satisfait-e

Pas vraiment satisfait-e Pas du tout satisfait-e Non concerné-e

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de répondre à nos questions.

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION SUR LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL



ACCUEIL PHYSIQUE

• **Quel moyen utilisez-vous le plus souvent pour nous contacter ?**

Je me déplace Je téléphone J'écris J'utilise Internet

• **Vous vous êtes rendu à l'Hôtel de Ville, les horaires d'ouverture sont-ils facilement visibles ?** Oui Non

• **Ces horaires vous conviennent-ils ?**

Le lundi de 8h30 à 12h et de 14h à 18h45

Du mardi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h

et un samedi sur deux de 9h à 11h45

Si non, que proposeriez-vous ?

.....

.....

.....

• **La signalétique urbaine vous a-t-elle permis de vous rendre facilement à l'Hôtel de Ville ?** Oui Non

• **La signalétique intérieure vous a-t-elle permis de vous orienter facilement vers le service souhaité ?**

Oui Non

Si non, pourquoi ?

.....

.....

.....

• **La propreté des lieux vous a-t-elle paru correcte ?**

Oui Non

• **L'accueil sur place a-t-il été courtois ?** Oui Non

• **L'accueil sur place a-t-il été efficace ?** Oui Non

• **A-t-on respecté la confidentialité de votre demande ?** Oui Non

• **Avant de vous rendre sur site, aviez-vous pris rendez-vous ?** Oui Non

• **Si vous avez demandé un rendez-vous (physique ou téléphonique) sous quel délai l'avez-vous obtenu ?**
 Immédiatement Moins de 15 jours Plus de 15 jours

• **Êtes-vous satisfait-e de ce délai ?** Oui Non

• **Vos interlocuteur-ric-e-s ont-ils respecté l'horaire prévu ?** Oui Non

• **Si l'attente a été supérieure à 30 mn lors de votre rendez-vous sur site, avez-vous été averti-e de ce retard ?** Oui Non

• **S'est-on excusé ?** Oui Non

• **De la documentation informative a-t-elle été mise à votre disposition pendant votre attente ?** Oui Non

• **Constatez-vous depuis votre dernière visite une amélioration de cet accueil ?** Oui Non

• **Que feriez-vous pour améliorer l'accueil ?**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

(Si vous avez essayé de nous joindre par téléphone)

• **Comment trouvez-vous le serveur vocal interactif ?**

Très satisfaisant Plutôt satisfaisant Pas vraiment

Pas du tout

• **Avez-vous été bien dirigé lors de votre choix ?** Oui Non

• **Êtes-vous satisfait-e des informations données sur le serveur vocal ?** Oui Non

• **Le temps d'attente vous a-t-il semblé long ?** Oui Non

• **Le temps d'attente avant d'obtenir l'agent d'accueil ou l'interlocuteur demandé vous a-t-il paru correct ?** Oui Non

• **L'accueil téléphonique a-t-il été courtois ?** Oui Non

• **Êtes-vous satisfait-e des informations données par l'agent d'accueil ?** Oui Non

• **Si vous n'avez pas été satisfait-e, pour quelles raisons ?**
.....
.....
.....

• **Avez-vous rencontré des difficultés pour joindre l'interlocuteur-ric-e désiré-e ?** Oui Non

• **Avez-vous finalement pu joindre votre interlocuteur-ric-e ?** Oui Non

• **Si non, vous a-t-on informé de la date à laquelle vous pourriez le joindre ?** Oui Non

RÉPONSES AUX COURRIERS

(Si vous avez envoyé un courrier à l'Hôtel de Ville)

• **Vous a-t-on répondu ?** Oui Non
Dans quel délai ?

• **Ce délai vous a-t-il paru correct ?** Oui Non