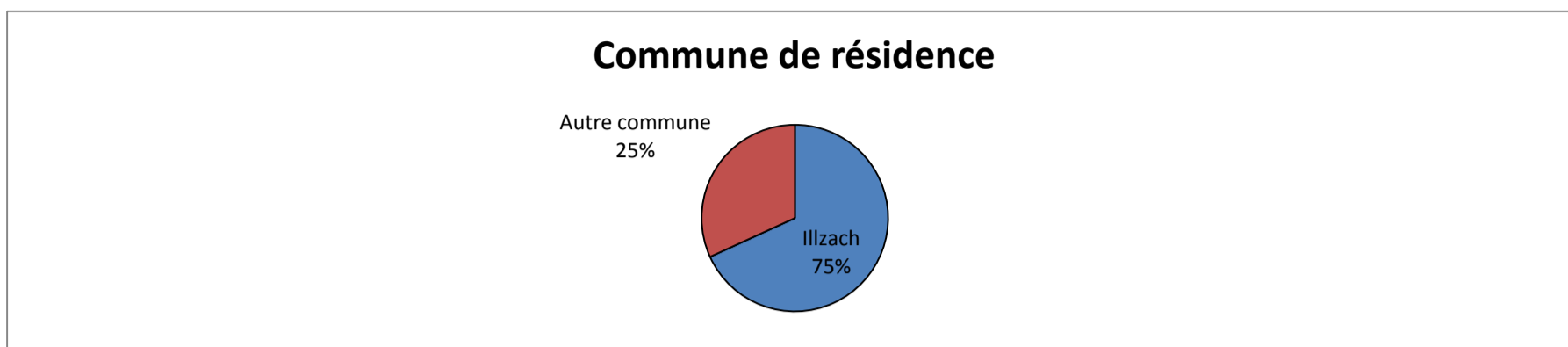


Nombre d'enquête traitées : 22 enquêtes de satisfaction + 4 formulaires de réclamations/suggestions/remerciements

vous habitez la commune d'Illzach	15	autre commune	7
-----------------------------------	----	---------------	---

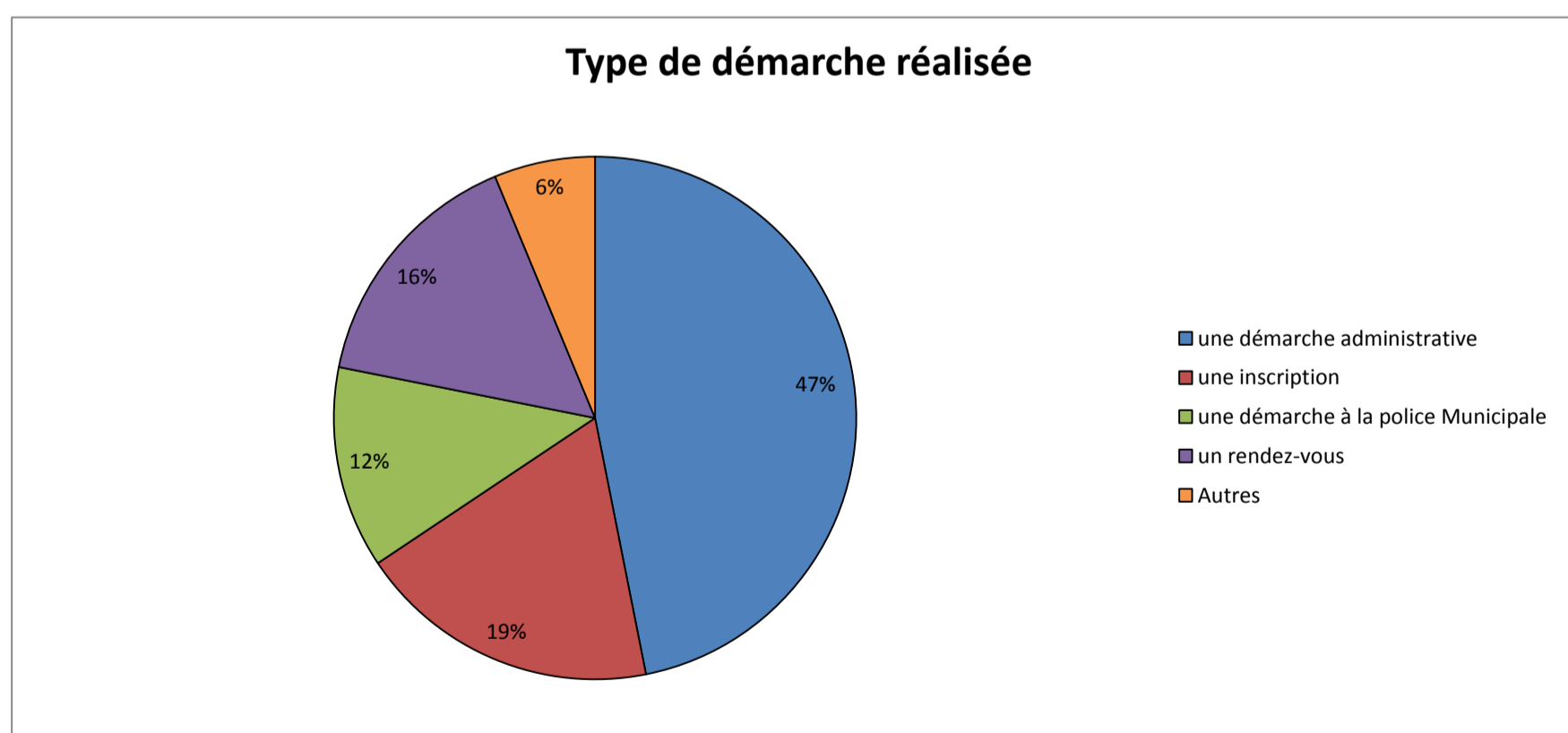


1) Combien de fois par an êtes-vous en contact avec la Mairie d'Illzach?

	par téléphone	par courrier/courriel	sur place
de 1 à 5 fois	6	3	14
de 6 à 10 fois	1	1	2
plus de 10 fois			

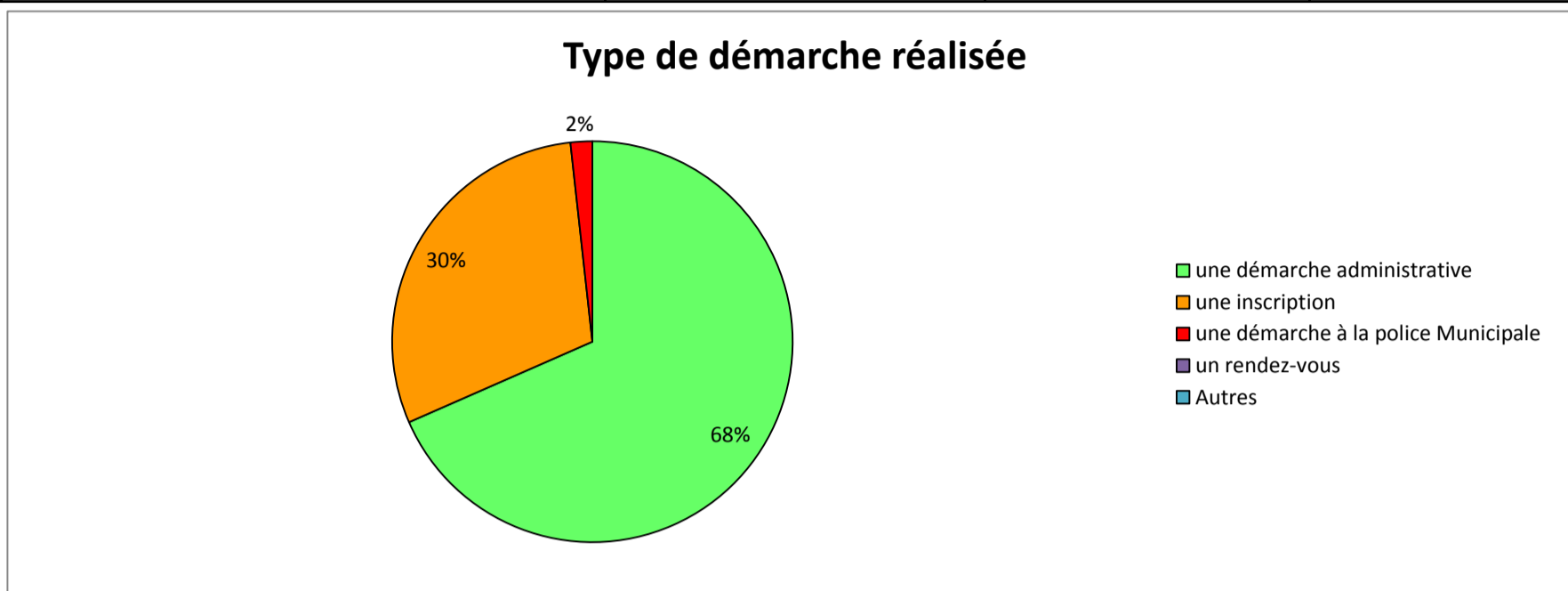
2) Quelle en est la raison principale?

une démarche administrative (à préciser: pièce d'identité, demande d'attestation sur l'honneur, mariage, Pass' Temps, Pass' Joker, permis de conduire...)	15
détail : 10 pour les pièces d'identité, 2 demandes de mariage, 1 Pass'Temps et 1 pour le Pass'Joker.	
une inscription (à préciser: Liste électorale, scolaire/périscolaire, fête de Noël des personnes âgées, recensement militaire.....)	6
détail : 3 pour les inscriptions scolaire/ périscolaire	
une démarche à la police Municipale	4
un rendez-vous...(précisez le service)	5
détail : 1 scolaire, 1 social, 1 rendez-vous assistante sociale CPAM	
Autres (à préciser)	2
détail : Président club de tennis, ancien DGS	



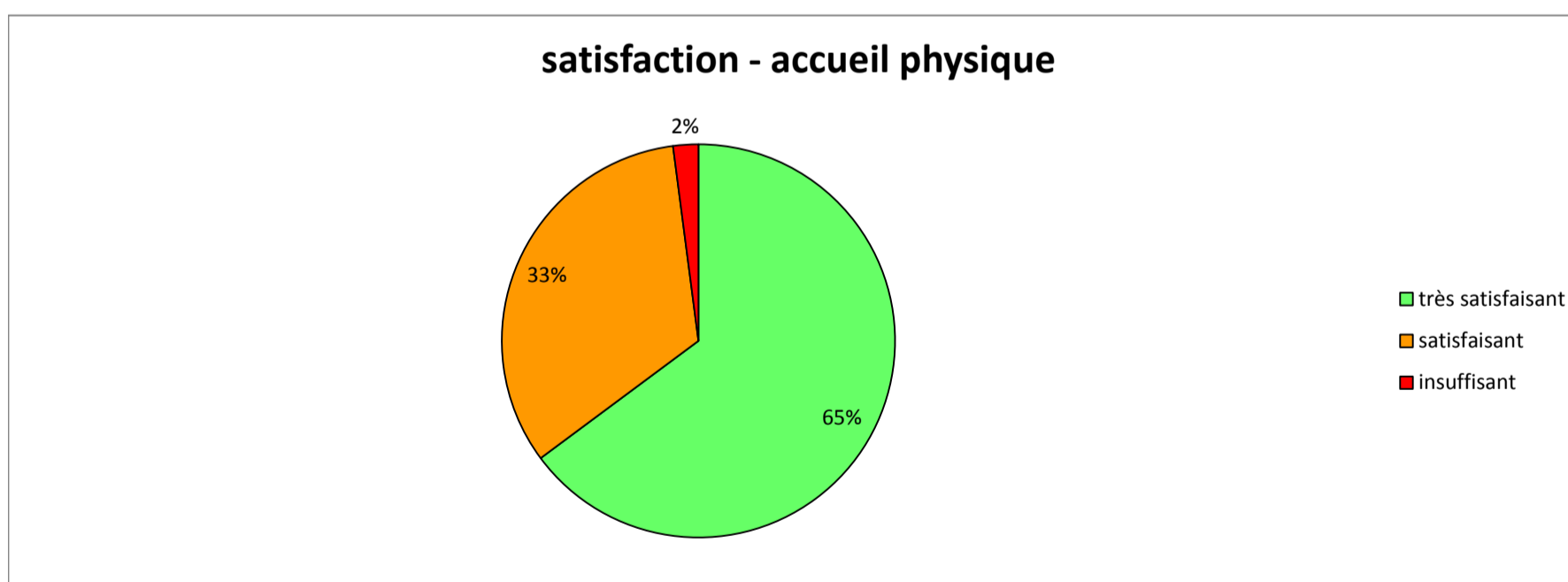
3) l'accueil téléphonique

	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant
la rapidité de la prise d'appel	9	5	
La qualité des renseignements obtenus	10	3	1
La courtoisie de votre interlocuteur	11	4	
L'orientation donnée à votre demande	9	5	



4) de par votre expérience, vous pouvez dire que:

	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant
l'accès à la mairie et la signalétique directionnelle	14	7	
l'affichage des horaires d'ouverture	13	6	1
l'amplitude des horaires d'ouverture	10	9	
l'affichage des périodes d'affluence	7	5	2
l'espace d'attente	12	8	
le temps d'attente	14	7	
la qualité de l'accueil	17	4	
votre demande a nécessité l'orientation vers un service particulier. Le choix de l'agent d'accueil a-t-il été approprié?	7	2	



remarques :

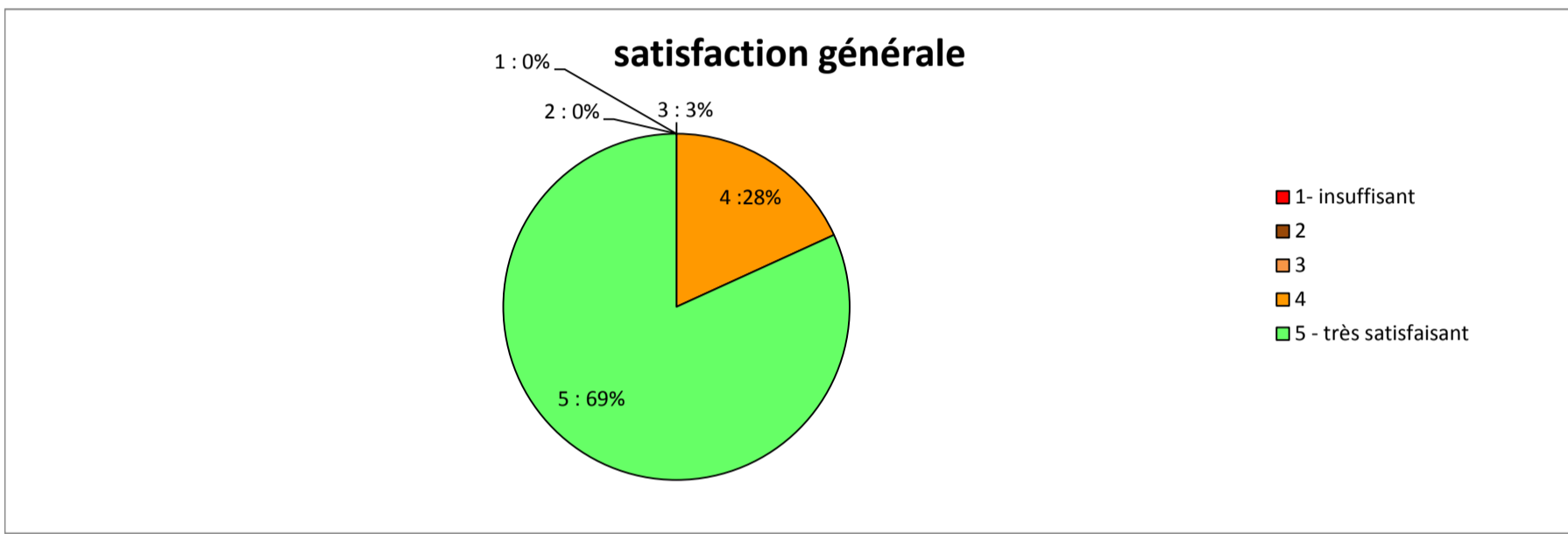
J'ai déjà eu plusieurs contacts téléphoniques où la courtoisie de la personne laissait à désirer (2017) - ouverture 9h30 tardive - manque de place de parking - très satisfait dans l'ensemble des prestations

5) Si vous êtes concernés par un handicap avez-vous pu accomplir normalement vos démarches?

OUI	
détail : avec la MDPH 68	
NON	7

6) Sur une échelle de 1 à 5, à combien estimez-vous votre accueil en mairie?

1- insuffisant	0
2	0
3	0
4	4
5 - très satisfaisant	18



Justifier votre choix :

Toujours bien servie avec respect et sourire - personnel très sympathique - très bon accueil, jamais déçu, hôtesse très agréable, vive Illzach! - personnel très courtois et professionnel
cela ne répond pas au téléphone toujours attendre longtemps - superbe qualité d'accueil. Je tenais à le préciser, c'est tellement rare. J'ai été pleinement satisfaite du service rendu - accueil très sympa, agréable, efficace - satisfait de l'accueil et de la prise en charge

7) Pouvez-vous nous indiquer en quelques mots votre avis et/ou suggestions sur cette démarche et/ou quels points seraient encore à améliorer :

bonne démarche - mauvais renseignements fournis par la mairie de Riedisheim