



# ENQUÊTE DE SATISFACTION

La qualité des services rendus constitue pour nous une volonté forte et une priorité majeure. C'est pourquoi, nous avons besoin de votre concours pour contribuer à cette réussite et pour cela nous vous demandons de bien vouloir consacrer quelques minutes de votre temps pour compléter ce questionnaire.

Toutes les réponses seront traitées de façon anonyme.

(Cochez la case correspondant à votre choix)

Vous habitez la commune d'Illzach                       Autre commune : .....

## 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De 6 à 10 fois	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Plus de 10 fois	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 2. Quelle en est la raison principale ?

- Une démarche administrative (A préciser : pièce d'identité, demande d'attestation sur l'honneur, mariage, Pass'Temps, Pass'Joker, permis de construire .....)  
.....
- Une inscription (A préciser : Liste électorale, scolaire/périscolaire, fête de Noël des personnes âgées, recensement militaire .....)  
.....
- Une démarche à la Police Municipale
- Un rendez-vous ..... (Précisez le service)
- Autres (A préciser)  
.....

## 3. L'accueil téléphonique

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant
La rapidité de la prise d'appel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La qualité des renseignements obtenus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La courtoisie de votre interlocuteur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'orientation donnée à votre demande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. De par votre expérience, vous pouvez dire que :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant
L'accès à la Mairie et la signalétique directionnelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'affichage des horaires d'ouverture	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'amplitude des horaires d'ouverture	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'espace d'attente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le temps d'attente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La qualité de l'accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Votre demande a nécessité l'orientation vers un service en particulier. Le choix de l'agent d'accueil a-t-il été approprié ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Remarques : .....

.....

.....

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

Oui       Non – Pourquoi ? .....

.....

.....

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

Insuffisant ① ② ③ ④ ⑤ Très satisfaisant

Justifiez votre choix : .....

.....

.....

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

.....

.....

.....



de votre participation