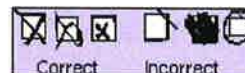


ENQUETE DE SATISFACTION 2018 HOTEL DE VILLE ET SES ANNEXES

La Mairie de Vitrolles s'est engagée dans une démarche qualité spécifique aux collectivités territoriales pour vous assurer un accueil de qualité au sein de nos services. Nous souhaitons connaître votre avis afin d'évaluer la qualité d'accueil des services que nous vous proposons.

Ce questionnaire vous demandera 5 minutes. Nous vous remercions de bien vouloir y répondre et de le remettre sur place.

S'agissant d'une lecture automatique, veuillez remplir correctement d'une croix chaque case et veuillez ne pas plier le document. Merci de votre compréhension.



Lieu de votre visite ?

- Hôtel de Ville
 Mairie des Quartiers Sud
 Mairie du Village

Vous êtes ?

- Un homme
 Une femme

Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?

- Moins de 20 ans
 20 à 39 ans
 40 à 60 ans
 60 ans et plus

Habitez-vous à Vitrolles ?

- Oui
 Non

Quelle est votre situation ?

- Etudiant/Lycéen
 En recherche d'emploi
 Autres
 En activité professionnelle
 Retraité

Venez-vous à la MAIRIE ?

- Plusieurs fois par mois
 Une fois par mois
 Plusieurs fois par an
 Très rarement

Avant votre déplacement, avez-vous cherché à vous renseigner sur les conditions d'accès à nos services ?

- Oui
 Non

1 - NOS CONDITIONS D'ACCES....

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Pas du tout satisfait
1.1 - Avez-vous obtenu les informations que vous recherchiez ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 - Ces informations étaient-elles claires et complètes ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 - Les horaires sont-ils visibles dès l'entrée du site ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 - Les horaires d'ouverture paraissent-ils adaptés à votre disponibilité ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5 - En cas de modification des horaires d'ouverture au public, quel serait votre choix ?					
<input type="checkbox"/> Ouverture en journée continue jusqu'à 16h30	<input type="checkbox"/> Ouverture après 17h00	<input type="checkbox"/> Ouverture samedi matin			

1.6 - Par quel biais avez-vous obtenu les informations ?

- Site internet Journal de Vitrolles Panneaux d'affichage Sur place
 Application mobile Téléphone Par habitude Connaissance

2 - NOTRE ACCUEIL PHYSIQUE....

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Pas du tout satisfait
2.1 - Avez-vous trouvé un interlocuteur ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 - Avez-vous été bien orienté vers le service demandé ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3 - Le délai d'attente vous paraît-il satisfaisant ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4 - L'accueil vous paraît-il attentif et courtois ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5 - L'écoute à l'accueil correspond-elle à votre attente ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6 - Notre espace "Accueil et d'attente" est-il agréable et bien agencé ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.7 - Avez-vous accompli vos démarches sans difficultés ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ACCESSIBILITE...

	Oui	Non
2.8 - Etes-vous titulaire de la carte P.M.R. (Personne à Mobilité Réduite) ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.9 - Avez-vous des difficultés à accéder à nos locaux ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.10 Pourquoi avez-vous des difficultés à accéder à nos locaux ?	<input type="radio"/> Absence signalétique intérieure <input type="radio"/> Absence cheminement extérieur <input type="radio"/> Absence parking	

3 - NOTRE ACCUEIL TELEPHONIQUE....

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Pas du tout satisfait
3.1 - L'accueil téléphonique qui vous est réservé vous paraît-il courtois et efficace ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2 - L'écoute correspond-elle à vos attentes ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3 - La réponse à votre demande vous semble-t-elle rapide et complète ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4 - Le temps d'attente vous paraît-il satisfaisant ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4 - AU SUJET DE VOTRE ACCUEIL ETES VOUS GLOBALEMENT ?

Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Pas du tout satisfait
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si vous estimez certains aspects de notre accueil particulièrement insatisfaisants, quelles sont vos suggestions pour nous permettre d'améliorer notre accueil en mairie :

Facultatif : si vous souhaitez recevoir une réponse à votre suggestion, veuillez nous communiquer vos coordonnées :

Nom - Prénom :

Adresse ou mail :

MERCI du temps que vous avez consacré à remplir ce questionnaire

Questionnaire satisfaction 2018 - version avec horaire