



ENQUÊTE DE SATISFACTION

Votre avis nous aide à progresser

La Mairie de Maurepas souhaite évaluer la satisfaction de ses usagers.

L'enquête est anonyme et dure environ 5 minutes. Vos réponses nous seront d'une aide précieuse pour l'amélioration de notre accueil et de nos services. Nous vous remercions d'avance pour votre implication.

Ce questionnaire est à déposer dans l'urne prévue à cet effet à l'accueil de la Mairie ou à envoyer à l'adresse suivante : Mairie de Maurepas – Pôle citoyen – 2, place d'Auxois 78310 Maurepas

Ce questionnaire est également disponible sur notre site internet. Une fois renseigné, vous pouvez le transmettre au Pôle citoyen : b.bayon@maurepas.fr

L'objet de votre visite / appel

Quel service avez-vous consulté ? (Cocher le(s) case(s) concernée(s))

Services administratifs en Mairie :

- Agents de 1^{er} Accueil – Standard
- Guichet unique (État civil – Élections – Cimetière)
- Guichet unique (Inscriptions scolaires périscolaires, calcul quotient)
- Service Enfance / Éducation (écoles, centres de loisirs)
- Petite enfance (crèches...)
- Jeunesse (Mille club – Tridim – BIJ)
- Services des sports (école des sports)
- Vie associative
- Urbanisme
- Élus
- Autre :

Services extérieurs :

- Centre technique communal
- Police municipale
- Service solidarité/ CCAS
- Espace Camus – Conservatoire
- Autre :

Quel est l'objet de votre visite / appel ? (Cocher le(s) case(s) concernée(s))

- Démarche administrative / Inscription
- Demande d'informations / Documentation
- Rendez-vous avec un élu / agent
- Réclamation
- Paiement / Règlement de factures
- Autre :

Concernant les éléments suivants, êtes-vous :	Tout à fait satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Plutôt pas satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)	Non concerné
1. Accessibilité aux locaux Mairie					
1.1 Facilité à trouver la Mairie de l'extérieur (panneaux d'orientation)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 Facilité de stationnement en voiture	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 Facilité d'accès en fauteuil ou en poussette	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 Fléchage dans le hall pour trouver les différents services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5 Horaires d'ouverture des services adaptés à vos besoins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6 Horaires d'ouverture des services clairement affichés en mairie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Accueil physique à la Mairie					
2.1 Confort et propreté du hall d'accueil et de l'espace d'attente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 Un agent d'accueil est présent à l'accueil pour vous recevoir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3 Identification de l'agent d'accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4 Accueil courtois et agréable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5 Qualité de l'écoute apportée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6 Traitement de ma demande rapide et efficace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.7 Explications claires de l'agent d'accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.8 Aides et conseils pour renseigner les formulaires délivrés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Concernant les éléments suivants, êtes-vous :	Tout à fait satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Plutôt pas satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)	Non concerné
2.9 Délai d'attente raisonnable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.10 Respect des horaires de rendez-vous	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.11 Confidentialité et discrétion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.12 L'interlocuteur raccompagne son visiteur jusqu'à l'accueil et salue son départ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Accueil téléphonique à la Mairie					
3.1 Rapidité de la prise d'appel (nombre de sonneries)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2 Contact téléphonique accueillant et souriant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3 L'interlocuteur se présente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4 La demande est bien comprise (reformulation)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5 Redirection rapide vers le bon service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6 Qualité de la réponse donnée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Informations et documentation					
4.1 L'affichage des informations en Mairie est claire et à jour	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2 L'affichage extérieur est clair et à jour	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3 On trouve facilement les documents sur les présentoirs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4 Il est facile de trouver l'information recherchée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Démarches en ligne

Connaissez-vous les démarches en ligne sur le site internet de la Ville ? OUI NON

Si non, pourquoi ?

Pas d'accès à internet Méconnaissance Difficulté d'utilisation Autre : [.....]

Si oui :	Tout à fait satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Plutôt pas satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)	Non concerné
5.1 Facilité de recherche d'informations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2 Facilité d'utilisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3 Traitement de la demande rapide et efficace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pour mieux vous connaître

Êtes-vous ? Un homme Une femme

Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?

Moins de 25 ans De 25 à 34 ans De 35 à 49 ans De 50 ans à 64 ans 65 ans et +

Quelle est votre situation ?

En activité professionnelle Au foyer Étudiant En recherche d'emploi Retraité

Habitez-vous à Maurepas ?

Oui Non

Depuis un an, combien de fois vous êtes-vous déplacé(e) en Mairie ?

Une seule fois 2 à 3 fois 4 fois et + Jamais Je ne sais plus

Quel(s) moyen(s) de communication utilisez-vous le plus souvent pour joindre la mairie ?

Je me déplace Je téléphone J'écris J'utilise le site internet de la Ville Autre :

Vos remarques et suggestions

.....

.....

.....

Pour conclure, quel est votre niveau global de satisfaction ?

Notez de 1 à 10 (10 = très satisfait) (1 = pas du tout satisfait)

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

Merci de votre participation !

Les résultats vous seront communiqués dans un prochain numéro du Maurepas Magazine et sur le site internet de la Ville

Les informations recueillies sont traitées de manière anonyme, uniquement dans un but statistique et d'étude. Conformément à l'article 34 de la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données vous concernant. Pour l'exercer, adressez-vous à : protectiondesdonnees@maurepas.fr