

ENQUETE SATISFACTION ACCUEIL

LOCAUX

Signalétique

- 1/ Pour venir au Centre Administratif, est-ce ? a) facile b) difficile et pourquoi
.....
- 2/ Trouvez-vous les horaires d'ouverture
.....
- du Centre Administratif visibles ? a) oui b) non
- des différents services visibles ? c) oui d) non
- 3/ Connaissez-vous les différents services qui composent la mairie ?
a) oui et lesquels :
.....
.....
b) non
- 4/ Dans l'établissement, pour vous rendre dans les services, l'accès vous paraît :
a) bien signalé b) mal signalé

Accessibilité - propreté

- 5/ Vous trouvez que l'accès à l'entrée principale du Centre Administratif est : a) facile b) difficile et pourquoi
.....
- 6/ La propreté des locaux vous semble-t-elle : a) très satisfaisante b) satisfaisante c) insatisfaisante d) très insatisfaisante
- 7/ Les espaces d'attente sont-ils facilement repérables ? a) oui b) non

ACCUEIL

Organisation accueil

- 8/ La disposition des locaux permet-elle d'assurer la confidentialité ? a) oui b) non et pourquoi
.....
.....
- 9/ Cela vous gêne-t-il ? a) oui b) non et pourquoi
.....
.....

- 10/ Est-ce que les horaires d'accueil vous conviennent ? a) oui b) non et pourquoi

 11/ Sur le lieu d'accueil, de la documentation informative est à votre disposition ? a) oui b) non
 12/ Que pensez-vous de l'affichage à l'accueil ? a) très satisfaisant b) satisfaisant c) insatisfaisant d) très insatisfaisant
 13/ Avez-vous déjà sollicité un rendez-vous auprès d'un agent de la collectivité ?
 a) oui lors d'un accueil physique b) oui lors d'un accueil téléphonique c) non
 14/ Le délai d'attente entre la prise de RDV et le jour du RDV, vous a semblé :
 a) très satisfaisant b) satisfaisant c) insatisfaisant d) très insatisfaisant
 15/ Le rendez-vous a-t-il été respecté ?
 a) oui b) non et pourquoi.....

Accueil physique

Concernant les critères suivants, précisez nous votre avis :

	a) Très satisfaisant	b) Satisfaisant	c) Insatisfaisant	d) Très insatisfaisant
16/ Confort de l'espace accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17/ Disponibilité des agents d'accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18/ Courtoisie des agents d'accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19/ Discrétion des agents d'accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20/ Conseils pour remplir des documents administratifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21/ Efficacité de la réponse apportée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22/ Qualité de l'information obtenue à l'accueil central	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Accueil téléphonique

23/ Lorsque vous appelez le Centre Administratif, l'interlocuteur identifie la collectivité, le service ou se présente ?

- a) oui b) non

Concernant les critères suivants, précisez nous votre avis :

	a) Très satisfaisant	b) Satisfaisant	c) Insatisfaisant	d) Très insatisfaisant
24/ Temps d'attente de prise de ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25/ Courtoisie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26/ Réponse claire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27/ Réponse rapide	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28/ Si transfert d'appel, temps d'attente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29/ En dehors des heures d'accueil, message d'information	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

30/ Globalement, concernant l'accueil du Centre Administratif, vous êtes :

- a) très satisfait b) satisfait c) insatisfait d) très insatisfait