



Enquête de satisfaction 2010

Accueil général de tous les services de la Ville de La Verpillière

Afin d'améliorer la qualité de nos services,

Nous souhaitons connaître votre avis sur la manière dont vous avez été reçu.

Merci de bien vouloir répondre à ce questionnaire et de le remettre à l'Accueil de l'Hôtel de Ville.

I - DISPONIBILITE DES SERVICES :

❖ L'Accueil de l'Hôtel de ville

Lundi – mardi – mercredi – vendredi : 8h30 – 12h / 13h30 – 17h30
Jeudi : 8h30 – 12h / 13h30 – 18h30
Samedi : 9h – 11h30

	Oui	Non *
Ces horaires vous conviennent-ils ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* Si « non », quels horaires proposeriez-vous ?

.....

➤ Lorsque vous vous êtes présenté à l'accueil...

	Très Satisfaisant	satisfaisant	Pas satisfaisant
Avez-vous facilement trouvé un interlocuteur à qui vous adresser ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les personnes qui vous ont reçu, vous ont-elles accueilli avec courtoisie ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avez-vous été orienté vers le service correspondant à votre demande ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Votre interlocuteur vous a –t-il donné les formulaires nécessaires, ou, les explications et documents à fournir pour compléter votre dossier ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ces informations étaient-elles claires et complètes ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nos espaces d'accueil et d'attente sont-ils pratiques et confortables (sièges, éclairage, équipements divers, documentations à consulter...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

➤ Lorsque vous avez appelé ...

Votre temps d'attente avant que votre appel soit pris en compte, a-t-il été ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Votre interlocuteur s'est-il présenté et vous a-t-il répondu avec courtoisie ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avez-vous obtenu un interlocuteur capable de vous donner les informations que vous recherchez ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avez-vous été orienté vers le service demandé ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vos observations :

.....
.....
.....

❖ Etat civil / Elections / service Etrangers :

Du Lundi au vendredi : 8h30 – 12h / 13h30 – 17h30

	Oui	Non *
Ces horaires vous conviennent-ils ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*** Si « non », quels horaires proposeriez-vous ?**

.....

➤ Lorsque vous avez appelé ou vous êtes présenté ...

	Oui	Non *
Votre interlocuteur s'est-il présenté ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Votre interlocuteur vous a-t-il répondu avec courtoisie ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Très Satisfaisant	satisfaisant	Pas satisfaisant
Votre temps d'attente a-t-il été ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avez-vous pu rencontrer nos agents et accomplir vos démarches sans rencontrer de difficulté ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avez-vous obtenu les informations que vous recherchiez ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Votre interlocuteur vous a-t-il donné les formulaires nécessaires, ou les explications et documents à fournir pour compléter votre dossier ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ces informations étaient-elles claires et complètes ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vos observations :

.....
.....
.....

❖ Service scolaire :

Permanences :

Le mercredi et le jeudi : 8h30 – 12h / 13h30 – 17h30

	Oui	Non *
Ces horaires vous conviennent-ils ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* Si « non », quels horaires proposeriez-vous ?

.....

➤ Lorsque vous avez appelé ou vous êtes présenté ...

	Très Satisfaisant	satisfaisant	Pas satisfaisant
La personne qui vous a reçu, vous a-t-elle accueilli avec courtoisie ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Votre interlocuteur vous a-t-il donné les formulaires nécessaires, ou les explications et documents à fournir pour compléter votre dossier ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ces informations étaient-elles claires et complètes ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vos observations :

.....
.....
.....

❖ Les services techniques :

du lundi au jeudi : 8h30 -12h / 13h30 – 16h30
Vendredi : 8h30 – 12h

	Oui	Non *
Ces horaires vous conviennent-ils ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* Si « non », quels horaires proposeriez-vous ?

.....

➤ Lorsque vous avez appelé ou vous êtes présenté ...

	Très Satisfaisant	satisfaisant	Pas satisfaisant
Votre temps d'attente avant que votre appel soit pris en charge, a-t-il été ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Votre interlocuteur s'est-il présenté et vous a-t-il répondu avec courtoisie ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avez-vous obtenu un interlocuteur capable de vous donner les informations que vous recherchez ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ces informations étaient-elles claires et complètes ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vos observations :

.....
.....
.....

❖ Le service urbanisme

Permanences :

Lundi & Jeudi : 8h30 – 12h
Mardi : 13h30 – 17h

	Oui	Non *
Ces horaires vous conviennent-ils ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* Si « non », quels horaires et quel changement proposeriez-vous ?

.....

➤ **Lorsque vous avez appelé ou vous êtes présenté ...**

	Très Satisfaisant	satisfaisant	Pas satisfaisant
Votre temps d'attente avant que votre appel soit pris en charge, a-t-il été ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Votre interlocuteur s'est-il présenté et vous a-t-il répondu avec courtoisie ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avez-vous obtenu un interlocuteur capable de vous donner les informations que vous recherchiez ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avez-vous pu rencontrer nos agents et accomplir vos démarches sans rencontrer de difficulté ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Votre interlocuteur vous a-t-il donné les formulaires nécessaires, ou les explications et documents à fournir pour compléter votre dossier ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ces informations étaient-elles claires et complètes ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vos observations :

.....
.....
.....

❖ L'espace Culturel :

Ouvert au public :

Mardi – mercredi – vendredi : 14h – 17h30
Jeudi : 14h – 19h

	Oui	Non *
Ces horaires vous conviennent-ils ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* Si « non », quels horaires proposeriez-vous ?

.....

➤ **Lorsque vous avez appelé ou vous êtes présenté ...**

	Très Satisfaisant	satisfaisant	Pas satisfaisant
Votre temps d'attente avant que votre appel soit pris en charge, a-t-il été ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Votre interlocuteur s'est-il présenté et vous a-t-il répondu avec courtoisie ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avez-vous obtenu un interlocuteur capable de vous donner les informations que vous recherchez ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avez-vous pu rencontrer nos agents et accomplir vos démarches sans rencontrer de difficulté ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Votre interlocuteur vous a-t-il donné les formulaires nécessaires, ou les explications et documents à fournir pour compléter votre dossier ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ces informations étaient-elles claires et complètes ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vos observations :

.....

.....

.....

❖ CCAS / LOGEMENT.

Du Lundi au jeudi : 8h30 – 12h / 13h30 – 17h30
Vendredi : 8h30 – 12h / 13h30 – 17h30

	Oui	Non *
Ces horaires vous conviennent-ils ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* Si « non », quels horaires proposeriez-vous ?

.....

➤ **Lorsque vous avez appelé ou vous êtes présenté ...**

	Très Satisfaisant	satisfaisant	Pas satisfaisant
La personne qui vous a reçu, vous a-t-elle accueilli avec courtoisie ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Votre interlocuteur vous a-t-il donné les formulaires nécessaires, ou les explications et documents à fournir pour compléter votre dossier ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ces informations étaient-elles claires et complètes ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vos observations :

.....

.....

.....

❖ **Votre avis sur le SITE INTERNET de la Ville :**

	OUI	NON
Globalement, êtes-vous satisfait ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vos observations :

.....
.....
.....

❖ **Le Centre Social « Porte Dauphine » :**

Lundi - Mardi – Jeudi : 8h30 – 12h / 13h30 – 17h30
Mercredi : 8h – 12h / 13h30 – 17h30
Vendredi : 8h30 – 12h / 13h30 – 17h

	Oui	Non *
Ces horaires vous conviennent-ils ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* Si « non », quels horaires proposeriez-vous ?

.....

➤ **Lorsque vous avez appelé ou vous êtes présenté ...**

	Très Satisfaisant	satisfaisant	Pas satisfaisant
Votre temps d'attente avant que votre appel soit pris en charge, a-t-il été ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avez-vous facilement trouvé un interlocuteur à qui vous adresser ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Votre interlocuteur s'est-il présenté et vous a-t-il répondu avec courtoisie ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avez-vous obtenu un interlocuteur capable de vous donner les informations que vous recherchiez ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Votre interlocuteur vous a –t-il donné les formulaires nécessaires, ou les explications et documents à fournir pour compléter votre dossier ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avez-vous obtenu les informations que vous recherchiez ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ces informations étaient-elles claires et complètes ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avez-vous été orienté vers le bon service ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nos espaces d'accueil et d'attente sont-ils pratiques et confortables (sièges, éclairage, équipements divers, documentation à consulter...) ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vos observations :

.....
.....
.....

II - PRISE EN COMPTE DES RECLAMATIONS ET TRAITEMENT RAPIDE DE VOS DEMANDES.

➤ **Si vous avez déjà déposé des réclamations ou des suggestions ...**

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Pas satisfaisant
Le temps d'attente pour une réponse ou le traitement de votre réclamation ou de votre suggestion par nos services...			
Avez-vous pu obtenir une suite favorable à votre demande ? Vos réclamations ont-elles été prises en compte ?			

Vos observations :

.....

.....

.....

➤ **Si vous recevez des courriers et courriels envoyés par nos services...**

OUI

NON

Avez-vous facilement compris le contenu de ce courrier ou de ce courriel ?

Vos observations :

.....

.....

.....

III - VOTRE AVIS SUR LES SERVICES :

Globalement, êtes-vous ...

	Très satisfait	satisfait	Pas satisfait Insuffisant *
du service ACCUEIL de la mairie			
des services ETAT CIVIL / ELECTIONS			
des services TECHNIQUES			
du service URBANISME			
du service POLICE			
du service SCOLAIRE			
du SECRETARIAT DU MAIRE			
du service COMMUNICATION			
de la DIRECTION GENERALE			
du service CIMETIERE			
du service RESSOURCES HUMAINES			
De l'ESPACE CULTUREL			
De l'ECOLE DE MUSIQUE			
Du CENTRE SOCIAL			
Du CLSH			
Du CCAS / LOGEMENT			
Les autres services de l'Hôtel de Ville : service paie et service comptabilité n'étant pas ouvert au public, aucune enquête ne sera faite.			

* Si vous estimez que certains aspects des services sont **insuffisants**, pouvez-vous nous expliquer en quoi, et, quel(s) point(s) devons-nous améliorer pour mieux vous servir ?

.....
.....
.....

Vos observations :

.....
.....
.....

Nous vous remercions du temps que vous avez consacré à remplir ce questionnaire.

Les services de la Ville.

Date :