

ACCUEIL PHYSIQUE

- **Quel moyen utilisez-vous le plus souvent pour nous contacter ?**

Je me déplace je téléphone j'écris j'utilise internet

- **Vous vous êtes rendu.e à l'Hôtel de Ville, les horaires d'ouverture sont-ils facilement visibles ?**

OUI NON

- **Ces horaires vous conviennent-ils ?**

Lundi, Mardi, Mercredi : 8h30/12h15 – 13h30/17h30

Jeudi : 8h30/12h15 – 13h30/19h

Vendredi : 8h30/12h15 – 13h30/16h

Si non, que proposeriez-vous ?

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

- **Vous vous êtes rendu.e à la Mairie Annexe de Marigny, les horaires d'ouverture sont-ils facilement visibles ?**

OUI NON

- **Ces horaires vous conviennent-ils ?**

Du lundi au vendredi de 9h à 12h

Le samedi de 9h30 à 12h

Si non, que proposeriez-vous ?

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

- **La signalétique urbaine vous a-t-elle permis de vous rendre facilement à l'Hôtel de ville ?**

OUI NON

- **La signalétique intérieure vous a-t-elle permis de vous orienter facilement vers le service souhaité ?**

OUI NON

Si non, pourquoi ?

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

- **La propreté des lieux vous a-t-elle paru correcte ?**

OUI NON

- **L'accueil sur place a-t-il été courtois ?**

OUI NON

- **L'accueil sur place a-t-il été efficace ?**

OUI NON

- **A-t-on respecté la confidentialité de votre demande ?**

OUI NON

- **Avant de vous rendre sur site, avez-vous pris rendez-vous ?**

OUI NON

- **Si vous avez demandé une rendez-vous (physique ou téléphonique) sous quel délai l'avez-vous obtenu ?**

Immédiatement Moins de 15 jrs Plus de 15 jours

- **Êtes-vous satisfait de ce délai ?**

OUI NON

- **Vos interlocuteurs .rices ont-ils respecté l'horaire prévu ?**

OUI NON

- **Si l'attente a été supérieure à 30mn lors de votre rendez-vous sur site, avez-vous été averti.e de ce retard ?**

OUI NON

- **S'est-on excusé ?**

OUI NON

- **De la documentation informative a-t-elle été mise à votre disposition pendant votre attente ?**

OUI NON

- **Constatez-vous depuis votre dernière visite une amélioration de cet accueil ?**

OUI NON

- **Que feriez-vous pour améliorer l'accueil ?**

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

ACCUEIL TELEPHONIQUE

(Si vous avez essayé de nous joindre par téléphone)

- **Le temps d'attente, avant décrochage, vous a-t-il semblé long ?**

OUI NON

- **L'accueil téléphonique a-t-il été courtois ?**

OUI NON

- **Avez-vous bien été dirigé ?**

OUI NON

- **Êtes-vous satisfait des informations données par l'agent d'accueil ?**

OUI NON

- **Si vous n'avez pas été satisfait.e pour quelles raisons ?**

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

- **Avez-vous eu des difficultés pour joindre l'interlocuteur-riche désiré.e ?**

OUI NON

- **Si non, vous a-t-on informé de la date à laquelle vous pouviez le joindre ?**

OUI NON

REPONSES AUX COURRIERS

(Si vous avez envoyé un courrier à l'Hôtel de Ville)

- **Vous a-t-on répondu ?**

OUI NON

Sous quel délai ?

- **Ce délai vous a-t-il paru correct ?**

OUI NON

- **Si vous avez envoyé un mail à l'Hôtel de Ville, vous a-t-on répondu ?**

OUI NON

Dans quel délai ?

- **Ce délai vous a-t-il paru correct ?**

OUI NON

SITE INTERNET

- **Consultez-vous le site de la ville ?**
 OUI NON
- **A quelle fréquence ?**
 1 fois par jour Plusieurs fois par semaine
 Plusieurs fois par mois
- **Avant de vous déplacer, avez-vous consulté le site internet ?**
 OUI NON
- **Avez-vous trouvé les contenus recherchés ?**
 OUI NON
- **Avez-vous consulté les horaires d'ouverture ?**
 OUI NON
- **Sont-ils assez visibles ?**
 OUI NON
- **Avez-vous téléchargé des imprimés en ligne ?**
 OUI NON
- **Avez-vous eu les informations que vous recherchez ?**
 OUI NON
Si non, pourquoi ?
.....
.....
.....
- **Cela vous a-t-il évité de vous déplacer ?**
 OUI NON
Si non, pourquoi ?
.....
.....
.....

POUR MIEUX VOUS CONNAÎTRE

- **Venez-vous à la Mairie :**
 Plusieurs fois par mois Une fois par mois
 Plusieurs fois par an Très rarement
- **Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?**
 Moins de 25 ans De 25 à 34 ans De 35 à 49 ans
 De 50 à 74 ans De 75 ans et plus

- **Etes-vous :** Un homme Une femme
- **Habitez vous à Jaunay-Marigny ?**
 OUI NON
- **Quelle est votre situation ?**
 Etudiant.e, Lycéen.ne En activité professionnelle
 En recherche d'emploi Retraité.e Au foyer

Sur ces quatre thèmes, avez-vous des suggestions à nous faire pour améliorer notre service ?

- 1 - Accueil Physique :
- 2- Accueil téléphonique :
- 3- Réponse aux courriers :
- 4 – Site internet :

En globalité, quel est votre approche avec la qualité du service et les thèmes ci-dessous :

Notre efficacité : Satisfaisant Très satisfaisant
 Pas vraiment satisfaisant Non concerné.e

Notre capacité à traiter les citoyen..e.s de manière équitable : Satisfaisant Très satisfaisant
 Pas vraiment satisfaisant Non concerné.e

La confiance que vous inspire notre collectivité :
 Satisfaisant Très satisfaisant
 Pas vraiment satisfaisant Non concerné.e

Accueil physique : Satisfaisant Très satisfaisant
 Pas vraiment satisfaisant Non concerné.e

Accueil téléphonique : Satisfaisant Très satisfaisant
 Pas vraiment satisfaisant Non concerné.e

Réponses aux courriers : Satisfaisant Très satisfaisant
 Pas vraiment satisfaisant Non concerné.e

Site Internet : Satisfaisant Très satisfaisant
 Pas vraiment satisfaisant Non concerné.e

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de répondre à nos questions.

Questionnaire à remettre avant le 31 mai 2025

ENQUÊTE

Évaluons la QUALITÉ de l'ACCUEIL



La Ville de Jaunay-Marigny
souhaite s'engager dans la certification
« Qualivilles »
(label décerné par AFNOR)

Ce questionnaire porte sur la qualité de l'accueil à l'Hôtel de Ville et à la Mairie Annexe.



Votre avis est précieux