



QUESTIONNAIRE de SATISFACTION

DANS LA CONTINUITÉ DU NOUVEAU DISPOSITIF D'ACCUEIL MIS EN PLACE
DEPUIS SEPTEMBRE 2016.

LA VILLE DE SAINTE-GENEVIÈVE-DES-BOIS SOLLICITE VOTRE AVIS SUR LES
CONDITIONS D'ACCUEIL EN MAIRIE ET LES PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION À
POURUIVRE ET À METTRE EN PLACE À TRAVERS LE QUESTIONNAIRE CI-
DESSOUS.

MERCI DE BIEN VOULOIR LE REMPLIR ET LE DÉPOSER DANS LES URNES
DISPONIBLES À LA MAIRIE ANNEXE AU MOMENT DE VOTRE DÉPART
OU DE LE RENOYER PAR MAIL À : ACCUEIL@SGDB91.COM SI VOUS
REMPLEISSEZ LE FORMULAIRE INTERACTIF DISPONIBLE SUR LE SITE
INTERNET JUSQU'AU 31 MAI 2019.

• VOTRE VISITE

QUEL SERVICE VENEZ-VOUS CONSULTER ?

- Etat-civil / Affaires générales / Élections / Carte d'identité / Passeport
- Enfance et affaires scolaires
- Séniors et Animations retraités
- Sports
- Services techniques
- Logement
- Urbanisme
- Ressources Humaines
- Permanence partenaires : CAF, AGGLO, etc...
- Autres :

QUEL EST L'OBJET DE VOTRE VISITE OU DE VOTRE DERNIÈRE VISITE

(SI VOUS REMPLISSEZ LE FORMULAIRE SUR WWW.SGDB91.COM) ?

- Rechercher une information / documentation
- Effectuer une démarche administrative (passeport / CNI / mariage, etc...)
- Inscription / Paiement aux activités municipales (enfance, animations retraités, etc...)
- Constituer un dossier
- Réclamation
- Autre :

• L'ACCUEIL

COMBIEN DE FOIS VENEZ-VOUS EN MAIRIE OU À LA MSP :

- 1 fois par semaine
- 1 fois par mois ou 1 dizaine de fois par an
- 1 fois par trimestre ou entre 3 et 5 fois par an
- 2 - 3 fois par an
- 1 fois par an : à quelle occasion ?
- Jamais – *Merci de passer - Page 3 : Accueil téléphonique*

	TRÈS SATISFAISANT	SATISFAISANT	PEU SATISFAISANT	PAS DU TOUT SATISFAISANT
Los de votre arrivée, comment jugez-vous l'accueil qui vous a été réservé à la borne d'accueil ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comment jugez-vous le dispositif d'attente (ticket)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comment jugez-vous le délai d'attente ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comment jugez-vous l'espace d'attente ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

L'ACCUEIL EN MAIRIE : VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

	TRÈS SATISFAISANT	SATISFAISANT	PEU SATISFAISANT	PAS DU TOUT SATISFAISANT
Comment jugez-vous le temps d'attente au décroché ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comment jugez-vous la qualité d'écoute de l'agent d'accueil au standard ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comment jugez-vous la qualité de l'orientation apportée à votre appel ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comment jugez-vous la qualité de la réponse apportée à votre demande par le service demandé ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D'UNE MANIÈRE GÉNÉRALE, COMMENT ÉVALUERIEZ-VOUS VOTRE SATISFACTION GÉNÉRALE DE L'ACCUEIL EN MAIRIE DE SAINTE-GENEVIÈVE-DES-BOIS ?

Très bonne Bonne Moyenne Mauvaise

• VOS SUGGESTIONS

QUELLES SONT VOS SUGGESTIONS POUR POURSUIVRE LE DISPOSITIF D'AMÉLIORATION DE L'ACCUEIL EN MAIRIE :

.....

.....

.....

.....

POUR MIEUX VOUS CONNAÎTRE

Vous êtes : Une femme Un homme

Tranche d'âge : Moins de 25 ans De 25 à 34 ans De 35 à 62 ans + 62 ans

Avez-vous des enfants : Non Oui (Combien ?) :

Vous êtes : Etudiant/lycéen En activité professionnelle
 A la recherche d'un emploi Retraités Au foyer

Vous résidez à Sainte Geneviève des Bois : Non Oui (Quel quartier) :

Dans une ville de Cœur d'Essonne : Non Oui (Laquelle) :