

Enquête de SATISFACTION

Vous utilisez les services municipaux ? Votre avis nous intéresse

Soucieuse de répondre au mieux à vos attentes, la Ville de Colomiers est engagée dans une démarche qualité de service à l'utilisateur « Qualivilles* ».

*Qualivilles est un référentiel d'engagements de service dédié aux services publics. Il permet de faire reconnaître et attester par un organisme de certification indépendant, la qualité des prestations rendues à l'utilisateur.



ACCUEIL GÉNÉRAL

Quelle est votre satisfaction globale au regard de l'accueil qui vous a été réservé ?

Note allant de 1 à 10	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
-----------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------------------

ACCUEIL HALL DE L'HÔTEL DE VILLE



Quel est votre niveau de satisfaction sur l'accueil de l'Hôtel de Ville ?

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	Ne se prononce pas
Horaires d'ouverture de l'Hôtel de Ville	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Signalétique (facilité à trouver le bâtiment, service)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accessibilité des personnes à mobilité réduite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Confort (propreté, éclairage, mobilier, services ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Courtoisie du personnel, écoute et compréhension de votre demande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orientation vers le bon service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informations transmises	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Confidentialité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sécurité (sanitaire)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Confidentialité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE



Avez-vous déjà téléphoné au standard de la Ville ? Oui Non

Si oui, quel est votre niveau de satisfaction sur les points suivants ?

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	Ne se prononce pas
Rapidité de la prise d'appel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Courtoisie de l'interlocuteur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité et fiabilité de la réponse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DÉMARCHE ADMINISTRATIVE



Par quel service avez-vous été reçu.e ?

<input type="checkbox"/> Etat-civil Mariage, PACS, naissance, décès	<input type="checkbox"/> Cimetières
<input type="checkbox"/> Démarches administratives Cartes d'identité, passeport...	<input type="checkbox"/> Aménagement du territoire - Urbanisme
<input type="checkbox"/> Elections	<input type="checkbox"/> Autre

Si autre, précisez :

.....

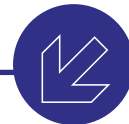
Quel était l'objet de votre visite ?

<input type="checkbox"/> Obtenir des informations	<input type="checkbox"/> Prendre rendez-vous
<input type="checkbox"/> Constituer un dossier	<input type="checkbox"/> Venir à un rendez-vous
<input type="checkbox"/> Retirer un document	<input type="checkbox"/> Autre

Si « autre », précisez :

L'heure a-t-elle été respectée ? Oui Non

DÉMARCHE ADMINISTRATIVE



Quelle est votre satisfaction globale au regard de la démarche réalisée ?

Note allant de 1 à 10	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
-----------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------------------

A propos de cette démarche, quel est votre niveau de satisfaction sur les points suivants ?

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	Ne se prononce pas
Horaires de rendez-vous/ouverture	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Temps d'attente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Propreté des locaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Confort (éclairage, mobilier, services ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accessibilité (mobilité réduite, handicaps)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sécurité des locaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respect des gestes barrières	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Confidentialité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Délais de traitement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fiabilité des actes/titres délivrés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suivi de votre demande en cours	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SITE INTERNET DE LA VILLE



Avez-vous déjà consulté le site Internet de la Ville www.ville-colomiers.fr

Oui

Non

Si oui, quel est votre niveau de satisfaction sur les points suivants ?

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	Ne se prononce pas
Facilité d'accès aux informations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fiabilité des informations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Démarches en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Quelle est votre satisfaction globale du site Internet www.ville-colomiers.fr ?

Note allant de 1 à 10	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
-----------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------------------

COURRIERS/COURRIELS



Avez-vous déjà reçu un courrier / mail de la Mairie de Colomiers ?

Oui

Non

Si oui, quel est votre niveau de satisfaction sur les points suivants ?

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	Ne se prononce pas
Compréhension du courrier / mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réponse à votre demande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Information sur le délais de réponse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Identification de l'interlocuteur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ÊTRE À L'ÉCOUTE DES USAGERS



Quel est votre niveau de satisfaction sur les réclamations et observations ?

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	Ne se prononce pas
Traitement de votre réclamation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prise en compte de vos remarques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Suggestions d'améliorations

MIEUX VOUS CONNAÎTRE

Vous êtes

- Un homme Une femme

Vous habitez

- Colomiers Autre

Votre situation

- Ecolier, collégien, lycéen Etudiant Retraité
 En activité Sans emploi

Vous avez :

- Moins de 18 ans Entre 26 et 35 ans Entre 50 et 64 ans
 Entre 18 et 25 ans Entre 36 et 49 ans 65 ans et plus

Sur l'année, combien de fois êtes-vous venu.e sur ce site ?

- 1^{ère} fois Plus de 5 fois
 2 à 5 fois Ne se prononce pas

Etes-vous venu avec des enfants ?

- Oui Non

Date

