



ENQUÊTE DE **SATISFACTION**

AFIN D'AMÉLIORER DE MANIÈRE CONTINUE LES SERVICES RENDUS AUX USAGERS, NOUS SOUHAITONS RECUEILLIR VOTRE AVIS.

MIEUX VOUS CONNAÎTRE

- Vous êtes : une femme un homme
- Vous habitez : Châteauroux Autre commune, précisez : _____
- Vous avez : Moins de 20 ans De 20 à 30 ans De 31 à 40 ans De 41 à 50 ans
 De 51 à 60 ans De 61 à 70 ans Plus de 70 ans
- Votre situation professionnelle : Actif Étudiant/lycéen Retraité Demandeur d'emploi
- Autre, précisez : _____
- Était-ce votre première venue à l'hôtel de ville : Oui Non
- Si non, à quelle fréquence venez-vous : Exceptionnellement Deux à trois fois par an Quatre fois et plus

LE SERVICE

- Quel(s) service(s) avez-vous consulté :
- État civil, passeport, carte nationale d'identité Urbanisme Éducation, jeunesse et petite enfance Maire, élus
- Ressources humaines Autre _____
- Quel était l'objet de votre visite (plusieurs réponses possibles) ? :
- Information, documentation Demande d'inscription Rendez-vous Dépôt de dossier ou formulaire
- Demande d'acte ou documents administratifs Paiement de facture
- Autre, précisez : _____

Merci de cocher vos réponses pour les rubriques suivantes :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant
Horaires d'ouverture	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Délai d'attente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Courtoisie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conditions de confidentialité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Renseignements fournis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Quels sont les points de satisfaction et les améliorations à apporter : _____

L'ACCUEIL PHYSIQUE

Lors de votre passage, comment jugez-vous :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant
La qualité de l'accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La confidentialité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La signalétique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La propreté des locaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'espace d'attente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'accessibilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Remarques : _____

L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

Si vous avez contacté nos services par téléphone, comment jugez-vous :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant
Le délai d'attente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La courtoisie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La clarté des renseignements fournis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'efficacité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Remarques : _____

LE SITE INTERNET

Si vous avez consulté notre site internet dans les trois derniers mois, comment jugez-vous :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant
L'organisation et la lisibilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La recherche d'informations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La fiabilité des informations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre : _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Remarques : _____

LES RÉSEAUX SOCIAUX

Si vous avez consulté nos profils dans les trois derniers mois, comment jugez-vous :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant
La fiabilité des informations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LES HORAIRES

Les horaires actuels de l'accueil du guichet unique de l'hôtel de ville vous conviennent-ils ? Oui Non

Rappel : ouverture les lundi, mardi, mercredi, vendredi : 9h-17h et le jeudi 9h30-17h.

NOUS VOUS REMERCIONS POUR VOTRE PARTICIPATION À L'AMÉLIORATION DE NOS SERVICES.