



**VOTRE AVIS  
NOUS INTERESSE !**

INTRODUCTION SUR LA DEMARCHE QUALITE EN MAIRIE DE POISSY

OCTOBRE 2018

**1/5 MIEUX VOUS CONNAITRE**

**Vous êtes :**  une femme  un homme

**Vous habitez :**  Poissy  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  Etudiant/lycéen  Retraité  Demandeur d'emploi  
 Autre, précisez : \_\_\_\_\_

**Etait-ce votre première venue à l'Hôtel de ville :**  Oui  Non

**Si non, combien de fois venez-vous en mairie :**  
 Exceptionnellement  2 à 3 fois par an  4 fois et plus



**Le CODES**  
**CONSEIL DE DEVELOPPEMENT  
 ECONOMIQUE ET SOCIAL**

Organe consultatif indépendant constitué de bénévoles représentant les pisciais.  
 Leur mission : participer à la mise en place de projets sur la ville, renforcer le lien et les interactions entre la municipalité et les habitants.

**2/5 LE SERVICE**

**Quel(s) service(s) avez-vous consulté :**

Etat civil, passeports, carte nationale d'identité  Urbanisme  Education et loisirs  Maire, élus  Ressources humaines  Social  
 Aînés  Services techniques  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 critères suivants :**

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

**Quels sont les points de satisfaction et améliorations à apporter :** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**3/5 L'ACCUEIL EN MAIRIE**

Lors de votre passage en mairie, comment jugez-vous :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant
<i>Délai de prise en charge</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Courtoisie</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Renseignements donnés</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Orientation vers le service adapté</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Condition d'accueil dans nos locaux</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Accessibilité</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Remarques : _____				
_____				

**4/5 L'ACCUEIL TELEPHONIQUE**

Si vous avez contacté la mairie par téléphone, comment jugez-vous :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant
<i>Délai d'attente</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Courtoisie</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Renseignements donnés</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Orientation vers le service adapté</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Remarques : _____				
_____				

**5/5 LE SITE INTERNET DE LA MAIRIE**

Si vous avez consulté le site internet de la mairie dans les 3 derniers mois, comment jugez-vous :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant
<i>Organisation et lisibilité</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Recherche d'informations</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Fiabilité des informations</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Autres : _____</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Remarques : _____				
_____				
Les horaires actuels de l'accueil du guichet unique de la mairie vous conviennent-ils ? : <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non				
<i>Lundi, mardi, mercredi, vendredi : 8h30-12h et 13h30-17h30, jeudi 8h30-12h et 13h30-19h, samedi 9h-12h</i>				
Si non, quel aménagement vous conviendrait le mieux ? _____				
_____				
Afin que le guichet unique puisse vous recevoir pendant la pause méridienne, seriez-vous favorable à son ouverture à partir de midi, en conservant la nocturne ? : <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non				

*Nous vous remercions de votre participation  
à l'amélioration de nos services.*