



SUGGESTIONS ET RECLAMATIONS

INTRODUCTION SUR LA DEMARCHE QUALITE EN MAIRIE DE POISSY

ACTUALISATION FEVRIER 2019

1/4 LE SERVICE

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

- Etat civil, passeports, carte nationale d'identité
 Urbanisme
 Education et loisirs
 Maire, élu
 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"/>

Les horaires actuels de l'accueil de la mairie.

Lundi, mardi, mercredi, vendredi : 8h30-12h et 13h30-17h30, jeudi 8h30-19h, samedi 9h-12h

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

2/4 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 : _____

3/4 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 : _____

4/4 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"/>
Autres : _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Remarques : _____

COORDONNEES

Si vous souhaitez une réponse personnalisée, nous vous proposons de compléter les champs ci-dessous :

Madame Monsieur

Prénom : Nom :

Adresse :

Code postal : Ville :

Adresse électronique :

Réponse souhaitée par téléphone courrier E-mail

Vos remarques : _____

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

Questionnaire diffusé dans le cadre de la démarche qualité menée par la Ville de Poissy. Seules les personnes habilitées de la Direction Contrôle et Qualité et de la Direction Générale y ont accès.

Vos données sont conservées un an. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, vous pouvez en obtenir une copie et y accéder pour exercer vos droits de rectification, effacement, opposition ou limitation de traitement. Pour cela, contactez notre déléguée à la protection des données sur dpo@ville-poissy.fr ou par voie postale à Mairie de Poissy, Place de la République, 78300 Poissy. Le responsable des traitements de données est le Maire de Poissy, Karl Olive.

Recours ou réclamation possibles, après nous avoir contactés, auprès de la CNIL (www.cnil.fr).