

Que pourrions-nous faire pour améliorer votre accueil ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### Informations générales

Vous êtes ...

Un homme

Une femme

Orcéen

Habitant de la Communauté  
d'agglomération Paris-Saclay

Autre

Vous avez ...

moins de 25 ans

entre 25 et 39 ans

entre 40 et 60 ans

plus de 60 ans

**Merci d'avoir accordé du temps à notre enquête !**

Formulaire à déposer à l'accueil de la mairie, à l'attention de la Chargée  
de mission Qualité, **avant le 18 janvier 2019**

sOyez  
acteur  
de vOtre  
ville



@ ORSAY NOTRE VILLE

orsay



# QUESTIONNAIRE QUALIVILLE

*Label qualiville : s'engager pour la qualité*

Votre avis  
nous intéresse

La mairie d'Orsay s'est engagée depuis 2013 dans une démarche de certification Qualiville pour l'accueil du public (hôtel de ville, pôle accueil familles et urbanisme). Un engagement durable puisque soumis chaque année à une nouvelle évaluation AFNOR. Cette démarche, portée par les élus et les agents municipaux, vise à optimiser la qualité de l'accueil et donc celle du service public que nous rendons aux citoyens. Comme lors des années précédentes, la mairie d'Orsay met en place une enquête de satisfaction pour recueillir votre avis et vos attentes. **Nous vous remercions du temps que vous accorderez à ce questionnaire qui est un outil précieux pour la municipalité qui peut ainsi identifier les axes d'amélioration sur lesquels travailler.**

**Quel service avez-vous déjà consulté ?** ( vous pouvez cocher plusieurs cases )

Accueil

Etat Civil (déclarations de naissances / décès, dossiers de mariage)

Pôle Accueil Famille (Hall de l'Hôtel de ville)

Urbanisme (renseignements sur le PLU, dépôt de permis de construire, ...)  
Entrée au niveau du parking, à l'arrière de l'Hôtel de ville

Formalités Administratives (demandes d'actes, de cartes d'identité...)

**Questionnaire à retourner avant le 18 janvier 2019**

Questionnaire disponible sur [www.mairie-orsay.fr](http://www.mairie-orsay.fr)

### Comment évaluez-vous l'accès à la mairie ?

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	Pas concerné
La signalétique (mairie trouvée facilement)	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>
Les horaires d'ouverture	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Comment évaluez-vous les locaux de l'Hôtel de Ville / de l'Urbanisme / de la mairie annexe ?

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	Pas concerné
Le confort, l'aménagement et la propreté des locaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le respect et la confidentialité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La documentation mise à votre disposition	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Comment évaluez-vous l'accueil sur place ?

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	Pas concerné
Le temps d'attente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'identification des agents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La disponibilité des agents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'écoute, l'amabilité et la courtoisie de l'agent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La compréhension de votre demande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La réponse apportée à votre demande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La rapidité d'obtention de la réponse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'aide pour remplir un formulaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Le délai de réponse indiqué pour traiter votre dossier a-t-il été respecté ?

Entourez votre réponse

Oui Non Pas concerné

### Si vous avez pris rendez-vous, les date et heure convenues ont-elles été respectées ?

Entourez votre réponse

Oui Non Pas concerné

### Si non, vous a-t-on proposé un autre rendez-vous ?

Entourez votre réponse

Oui Non Pas concerné

### Vous en a-t-on donné la raison ?

Entourez votre réponse

Oui Non Pas concerné

### L'accueil téléphonique: lorsque vous appelez le standard, comment évaluez-vous... ?

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	Pas concerné
Le délai de réponse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'écoute, l'amabilité et la courtoisie de l'agent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La compréhension de votre demande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Une réponse claire et rapide apportée à votre demande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'orientation efficace vers le service concerné	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>