

ACCUEIL
PHYSIQUEACCUEIL
TÉLÉPHONIQUECORRESPONDANCE
ÉCRITESERVICES
EN LIGNE

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION



Les agents de la collectivité s'engagent au quotidien dans l'amélioration continue du service rendu avec la démarche qualité de service et relation usagers. Afin de permettre aux services municipaux de progresser et à répondre aux évolutions des attentes, la Ville met en place une procédure de recueil annuelle de votre satisfaction. Ce document est à remettre à un agent d'accueil ou à retourner à l'adresse suivante : m.brousse@bernay27.fr

LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES LOCAUX

**Quel est le motif de votre visite ?**

- ☐ Rechercher une information ☐ Prendre un rendez-vous ☐ Contacter un service ou un élu
☐ Réaliser une démarche ☐ Honorer un rendez-vous ☐ Déposer une réclamation ou un signalement ☐ Autre

Quel est votre avis sur :

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	Non concerné
L'accès au bâtiment	☐	☐	☐	☐	☐
L'aménagement et l'accessibilité des lieux	☐	☐	☐	☐	☐
La signalétique	☐	☐	☐	☐	☐
Le confort et la propreté des locaux	☐	☐	☐	☐	☐
Le respect de la confidentialité	☐	☐	☐	☐	☐

En cas de rendez-vous, l'heure de rendez-vous a-t-elle été respectée ? ☐ Oui ☐ Non

Sans rendez-vous préalable, combien de temps avez-vous attendu avant d'être pris en charge par un agent ?

- ☐ Moins de 5 minutes ☐ Entre 5 et 10 minutes ☐ Plus de 10 minutes

Êtes-vous satisfait du délai d'attente ? ☐ Oui ☐ Non

Quel est votre avis sur :

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	Non concerné
La documentation mise à disposition	☐	☐	☐	☐	☐
L'identification des agents	☐	☐	☐	☐	☐
La disponibilité et la courtoisie des agents	☐	☐	☐	☐	☐
L'aide pour faciliter vos démarches	☐	☐	☐	☐	☐
La qualité de la prise en charge de votre demande	☐	☐	☐	☐	☐
Les horaires proposés	☐	☐	☐	☐	☐

Globalement, quelle est votre satisfaction quant à la démarche effectuée dans nos locaux ?

Note allant de 1 à 10 : 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐

LA QUALITÉ DE SERVICE PAR ÉCRIT



Avez-vous déjà fait des demandes aux services municipaux par courrier ou par e-mail ? ☐ Oui ☐ Non

Quel est votre avis sur :

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	Non concerné
L'identification de l'interlocuteur	☐	☐	☐	☐	☐
La qualité de la correspondance	☐	☐	☐	☐	☐
La pertinence de la réponse reçue	☐	☐	☐	☐	☐

Combien de temps avez-vous attendu pour avoir une réponse ?

- ☐ Moins de 3 jours ☐ Entre 3 et 5 jours ☐ Entre 6 et 8 jours ☐ Plus de 8 jours

Globalement, quelle est votre satisfaction quant à la démarche effectuée par écrit ?

Note allant de 1 à 10 : 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐

LA QUALITÉ DE SERVICE AU TÉLÉPHONE



Avez-vous déjà contacté au téléphone un service municipal ? ☐ Oui ☐ Non

Si oui, quel est votre avis sur :

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	Non concerné
Le serveur vocal interactif	☐	☐	☐	☐	☐
L'attente avant la prise en charge par un agent	☐	☐	☐	☐	☐
L'écoute et la courtoisie de l'agent	☐	☐	☐	☐	☐
La clarté et la pertinence des informations transmises	☐	☐	☐	☐	☐
La mise en relation avec le service souhaité, le cas échéant	☐	☐	☐	☐	☐

En l'absence de votre interlocuteur ou de la réponse donnée, a-t-on pris vos coordonnées pour vous rappeler ultérieurement ? ☐ Oui ☐ Non

Globalement, quelle est votre satisfaction quant à la démarche effectuée par téléphone ?

Note allant de 1 à 10	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐	7 ☐	8 ☐	9 ☐	10 ☐
-----------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------------------

LA QUALITÉ DE SERVICE EN LIGNE



Avez-vous déjà utilisé le site Internet bernaylaville.fr ?

☐ Oui ☐ Non ☐ Pas connaissance de l'existence du site ☐ Non concerné

Si oui, quel est votre avis sur :

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	Non concerné
La facilité à trouver ce que je recherche	☐	☐	☐	☐	☐
La clarté et la pertinence de l'information	☐	☐	☐	☐	☐
L'adaptation aux usages smartphones et tablettes	☐	☐	☐	☐	☐
La simplicité des démarches en ligne	☐	☐	☐	☐	☐

Quelle démarche en ligne souhaiteriez-vous voir ajouter ?

.....

.....

Globalement, quelle est votre satisfaction sur l'utilisation de nos services en ligne ?

Note allant de 1 à 10	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐	7 ☐	8 ☐	9 ☐	10 ☐
-----------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------------------

POUR MIEUX SE CONNAÎTRE



Quel est votre canal privilégié pour contacter la Ville de Bernay ?

☐ Courriel ☐ Visite dans les services
☐ Courrier ☐ Appel ☐ Formulaire en ligne

Globalement, êtes-vous satisfait de vos échanges avec les services de la Ville de Bernay ?

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant
☐ Peu satisfaisant ☐ Insatisfaisant

Vous habitez : ☐ Bernay ☐ Autre

Vous êtes : ☐ Un homme ☐ Une femme

Vous avez : ☐ 18-25 ans ☐ 26 à 34 ans
☐ 35 à 49 ans ☐ 50 à 64 ans ☐ plus de 65 ans

Puisque toute remarque est bonne à prendre pour améliorer notre relation, avez-vous quelque chose à ajouter ?

.....

.....

.....

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de répondre à cette enquête de satisfaction !