



ACCUEIL
PHYSIQUE



ACCUEIL
TÉLÉPHONIQUE



CORRESPONDANCE
ÉCRITE



SERVICES
EN LIGNE

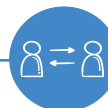


QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION



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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'aménagement et l'accessibilité des lieux	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>
Le confort et la propreté des locaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le respect de la confidentialité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	<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 et la courtoisie des agents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'aide pour faciliter vos démarches	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La qualité de la prise en charge de votre demande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les horaires proposés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La qualité de la correspondance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La pertinence de la réponse reçue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'attente avant la prise en charge par un agent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'écoute et la courtoisie de l'agent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La clarté et la pertinence des informations transmises	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La mise en relation avec le service souhaité, le cas échéant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
-----------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------------------

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La clarté et la pertinence de l'information	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'adaptation aux usages smartphones et tablettes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La simplicité des démarches en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
-----------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------------------

POUR MIEUX SE CONNAÎTRE



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

Courriel Visite dans les services
 Courriel 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 !