

➤ **Pour mieux vous connaître**

25 - Vous êtes

- Un homme Une femme

26 - Vous avez

- Moins de 20 ans De 20 à 40 ans De 40 à 60 ans Plus de 60 ans

27- Vous êtes

- Étudiant Actif Sans emploi Retraité

28 - Vous habitez

- Istres/Entressen Autre commune

➤ **Vos propositions pour améliorer notre accueil :**

Merci de votre participation



ENQUÊTE DE SATISFACTION 2024

« **L'accueil, c'est l'affaire de tous** »

Merci de prendre quelques minutes de votre temps pour compléter ce questionnaire.

Veillez préciser ci-dessous le site concerné par vos réponses :

- HÔTEL DE VILLE ANNEXE DU PREPAOU ANNEXE D'ENTRESSEN et AGENCE POSTALE
 MAISON DE LA DANSE

Pour l'Hôtel de ville seulement :

Aujourd'hui, dans quel service vous êtes-vous rendu(e)

- Accueil général Les Guichets État civil
 Élections Cimetières Archives
 Cabinet du Maire Droits de place Urbanisme
 DRH Communication Autre

COMMENT ÉVALUEZ-VOUS

➤ L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Si vous avez déjà contacté la mairie par téléphone

Êtes-vous satisfait(e) des éléments suivants :

	Très satisfaisant		satisfaisant		Peu satisfaisant		Pas du tout satisfaisant
--	-------------------	--	--------------	--	------------------	--	--------------------------

Au standard de la Mairie				
1 - La rapidité de prise de ligne et l'identification de la collectivité				
2 - La courtoisie de votre interlocuteur				
3 - Le renseignement, l'orientation donné(e)				

Dans le service demandé : merci de préciser				
4 - La rapidité de prise de ligne et l'identification du service				
5 - La courtoisie de votre interlocuteur				
6 - La qualité de la réponse apportée à votre demande				

➤ L'ACCUEIL PHYSIQUE

Êtes-vous satisfait(e) des éléments suivants :

Dans nos locaux				
7 - L'accessibilité y compris pour les personnes avec poussette ou à mobilité réduite				
8 - La signalétique pour l'accès au bâtiment et aux services				
9 - L'éclairage et le confort				
10 - La propreté des lieux				
11 - La documentation utile mise à votre disposition				
12 - Les horaires d'ouverture actuellement pratiqués				

La qualité de l'accueil				
13 - La courtoisie et l'écoute				
14 - La confidentialité et la discrétion				
15 - Le délai d'attente pour l'obtention d'un rendez-vous (demandé par courrier, mail, téléphone ou internet)				
16 - Le temps d'attente ou le respect d'un horaire de rendez-vous				
17 - L'orientation et l'accompagnement vers un autre interlocuteur ou service				
18 - L'aide ou le conseil pour remplir un document				
19 - Les informations nécessaires concernant votre demande				
20 - Le respect des délais annoncés de délivrance des prestations ou des actes				

LES AUTRES CANAUX DE CONTACT

➤ LE SITE INTERNET www.istres.fr

Si vous l'avez déjà consulté				
21 - La facilité d'accès aux informations recherchées : adresses, horaires, documents téléchargeables...				
22 - La facilité d'accès aux démarches en ligne : prises de RDV, réservations, inscriptions, paiements, demandes d'actes...				

➤ **LES COURRIERS ET LES MAILS :**

Êtes-vous satisfait(e) des éléments suivants :

Si vous avez déjà reçu ou contacté la mairie par courrier / mail				
23 - Le délai de la réponse apportée à votre demande				
24 - La qualité de la formulation dans la réponse				