



VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE



La Ville d'Argenteuil souhaite connaître votre avis sur la manière dont vous avez été reçu à l'Hôtel de ville et dans les maisons de quartier, afin d'améliorer la qualité de L'accueil. Nous vous remercions par avance de bien vouloir consacrer quelques minutes à cette enquête.

Merci de la remettre à l'accueil dans les maisons de quartier ou dans l'urne dédiée à cet effet dans le hall de l'Hôtel de ville. (Si besoin, n'hésitez pas à solliciter un agent d'accueil).

I – CONTACTS AVEC LES SERVICES MUNICIPAUX D'ACCUEIL

Quel jour de la semaine votre prestation a-t-elle eu lieu ?

- lundi mardi mercredi jeudi vendredi samedi

Sur quel créneau horaire ?

- 8h30/10h 10h/12h30 12h30/14h 14h/16h 16h/17h30

Aujourd'hui, pour quelle raison êtes-vous venu(e) ?

- obtenir une information faire une démarche administrative

payer une facture

autres :

Les horaires d'ouverture de nos services correspondent-ils à vos besoins ?

- oui non

II – QUALITÉ D'ACCUEIL EN MAIRIE

êtes-vous satisfait(e) :



De la courtoisie ?

De la signalétique ?

Du délai d'attente ?

De la qualité des informations données ?

De l'espace d'attente

De la clarté et de la précision des listes de pièces à fournir ?

De la courtoisie ?				
De la signalétique ?				
Du délai d'attente ?				
De la qualité des informations données ?				
De l'espace d'attente				
De la clarté et de la précision des listes de pièces à fournir ?				

III – L'ACCUEIL DANS LE SERVICE CHARGÉ D'INSTRUIRE VOTRE DEMANDE

Précisez le service concerné :





- Droit des sols Affaires générales, État civil
 Régie des prestations (paiement des factures) Ccas (Centre communal d'actions sociales)
 Prestations à la population
(inscriptions scolaires et périscolaires, quotient familial)

À combien estimez-vous votre temps d'attente avant d'avoir été reçu dans le service ?

- 10 min. entre 10 et 20 min. entre 20 et 30 min.
 entre 30 et 45 min. + 45 min.

Dans le service qui vous a accueilli,

êtes-vous satisfait(e) :

				
De la qualité d'écoute et de compréhension ?				
Du traitement de votre demande ?				
De la confidentialité ?				

IV – L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE





Avez-vous déjà contacté la Mairie ou une Maison de quartier par téléphone ?

- oui non

À combien estimez-vous votre temps d'attente avant d'avoir été reçu dans le service ?

- 30 sec. (9 sonneries) entre 30 sec. et 2 min. (entre 9 et 36 sonneries)
 + de 2 min (+ 36 sonneries)

Au téléphone, êtes-vous satisfait(e)

				
De la courtoisie ?				
Du délai d'attente ?				
De l'attention portée à votre demande ?				
De la réponse apportée ?				

V - REMARQUES ET SUGGESTIONS

Afin de contribuer à la démarche *qualité accueil* merci d'apporter vos remarques et suggestions

.....
.....
.....

VI - POUR MIEUX VOUS CONNAÎTRE

Vous êtes : un homme une femme

Etes-vous domicilié(e) à Argenteuil : oui non

Sur quel quartier : Centre-Ville Val-d'argent-Nord Val-d'Argent-Sud Val-Notre-Dame
 Coteaux Orgemont

Votre tranche d'âge : 18 / 24 ans 25 / 34 ans 35 / 49 ans 50 et 64 ans 65 ans et plus

Quelle est votre situation ? étudiant/lycéen retraité au foyer
 en activité professionnelle en recherche d'emploi

MERCI DE VOTRE PARTICIPATION