



ENQUETE DE SATISFACTION 2013

Madame, Monsieur,

La mairie de Changé s'est engagée dans une démarche qualité pour satisfaire au mieux les attentes de ses administrés en matière d'accueil et d'information.

Il vous est proposé de répondre à ce questionnaire anonyme et confidentiel afin de connaître vos impressions. Vos réponses nous seront précieuses pour pouvoir vous offrir un service toujours plus performant répondant à vos attentes.

Ce questionnaire vous demandera quelques minutes de votre temps.

Je vous remercie par avance pour votre participation.

Olivier Richefou
Maire de Changé

Votre opinion sur l'accueil physique

Êtes-vous satisfait de l'accueil physique ?

oui

non

Vous jugez	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant	Ne se prononce pas
L'accessibilité de l'hôtel de ville					
La signalétique					
L'information fournie					
La propreté des locaux					
Le temps d'attente					
Le respect de l'heure des rendez vous					
L'écoute et la courtoisie					
L'aide pour remplir un formulaire					
Le délai de réponse à vos démarches					

La discrétion dans le traitement de votre demande vous semble t-elle respectée ?

oui

non

Vous informe t-on chaque fois que nécessaire de l'évolution de votre dossier ?

oui

non

Observations / Suggestions

.....

.....

Votre opinion sur l'accueil téléphonique

Êtes-vous satisfait de l'accueil téléphonique ?

oui

non



Avez-vous eu l'interlocuteur souhaité facilement ?

oui non

Vous jugez	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant	Ne se prononce pas
Le délai de réponse					
La courtoisie					
La pertinence des réponses apportées					

Observations / Suggestions

.....
.....

Votre opinion sur les réponses à vos demandes écrites

Lors de vos correspondances avec les services de la mairie (courriers, mails...),

Vous jugez	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant	Ne se prononce pas
La réponse apportée					
La rapidité de la réponse					
La prise en charge de votre demande					

Observations / Suggestions

.....
.....

Le site Internet

Connaissez-vous l'existence du site Internet de la mairie www.change53.fr ?

oui non

Si oui, y trouvez-vous les informations que vous recherchez ?

oui non

Sont-elles claires ?

oui non

Vous êtes

un particulier un professionnel autre

un changéen un habitant de Laval Agglomération

Merci de votre participation à la qualité de notre accueil !

Ce formulaire est à retourner à l'Accueil de la mairie. Cette fiche est téléchargeable sur notre site Internet.