

Votre avis nous aide à progresser !

Dans le cadre de la mise en œuvre d'une gestion relation citoyen (GRC), nous souhaiterions évaluer la satisfaction de nos usagers dans le but d'améliorer nos services dématérialisés. Pour participer, il vous suffit de compléter jusqu'au 30 septembre 2022 le questionnaire suivant puis, au choix, de :

- le renvoyer par mail : dirpop-adj@ville-meulan.fr
- le déposer à l'accueil de la mairie,
- l'adresser en mairie – 10 place Brigitte Gros – 78250 Meulan-en-Yvelines

L'enquête est anonyme et elle ne prend que quelques minutes.

Pour davantage de lisibilité, nous vous demandons d'évoquer UNE seule démarche administrative par questionnaire. Le cas échéant, vous pouvez compléter plusieurs questionnaires.

Nous vous remercions par avance pour votre implication.

QUESTIONNAIRE

- Q.1** Au cours de l'année 2021-2022, avez-vous eu recours aux services de la ville de Meulan-en-Yvelines ?
- Si oui : préciser la démarche effectuée auprès de nos services (demande d'acte d'état civil, location de salle, demande de logement social... etc.) :
 - Si non, vous pouvez accéder directement à la question N°10

- Q.2** Vous avez effectué cette démarche... *(Plusieurs réponses possibles)*
- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> en vous déplaçant au guichet | <input type="checkbox"/> par courrier |
| <input type="checkbox"/> par téléphone | <input type="checkbox"/> par Internet |

- Q.3** Votre démarche est-elle terminée ?
- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> oui | <input type="checkbox"/> non pas encore |
| <input type="checkbox"/> je ne sais pas | <input type="checkbox"/> vous avez abandonné (trop complexe) |

- Q.4** Concernant le service qui vous a été fourni, globalement vous diriez que vous en êtes ?
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> tout à fait satisfait | <input type="checkbox"/> plutôt satisfait |
| <input type="checkbox"/> très peu satisfait | <input type="checkbox"/> pas du tout satisfait |

- Q.5** A propos de votre recherche **d'information en amont**. Quel est votre niveau de satisfaction concernant... ?

(une seule réponse par ligne)	Tout à fait satisfait 	Plutôt satisfait 	Très peu satisfait 	Pas du tout satisfait 	Non concerné 
La facilité à trouver l'information correspondant à votre cas personnel					
La clarté de l'information sur les différentes étapes à accomplir					
La concordance des différentes sources d'informations que vous avez consulté					
La facilité à identifier les services à contacter					
L'exactitude de la liste des justificatifs à produire					

Q.6 A propos de votre **recherche d'information** en amont, quels sont les supports de communication utilisés ?
(plusieurs choix possibles)

- site internet Facebook accueil de la Mairie service-public.fr
 panneaux lumineux le Mag autre (préciser) :

Q.7 A propos du **traitement de votre demande**, quel est votre niveau de satisfaction concernant... ?

(une seule réponse par ligne)	Tout à fait satisfait 	Plutôt satisfait 	Très peu satisfait 	Pas du tout satisfait 	Non concerné 
Le nombre de déplacements ou d'appels que vous avez dû effectuer					
L'information sur l'état d'avancement de votre demande					
Le résultat du traitement de votre demande					
Le délai de traitement de votre demande					
Le prix de la démarche					
L'implication de votre interlocuteur (ou du service) sur votre dossier					
La compétence de votre interlocuteur					
La capacité du service à devancer vos besoins					
Le traitement des erreurs survenues lors de vos démarches, le cas échéant					

Q.8 Quelles sont vos principales attentes en termes d'amélioration de ce service ?

Qu'est-ce qui vous a particulièrement plu ?

Qu'est-ce qui vous a particulièrement déplu ?

Q.9 Au final, sur une échelle de 0 à 10, comment évaluez-vous l'effort que vous avez personnellement fourni afin d'effectuer votre démarche ?

- 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Q.10 Vous êtes : un homme une femme

Q.11 Vous avez : entre 15 et 24 ans entre 25 et 34 ans 35 et 49 ans
 entre 50 et 64 ans 65 ans et plus

Q.12 Vous êtes : agriculteur ouvrier retraité étudiant inactif
 artisan, commerçant, chef d'entreprise, profession libérale, cadre ou profession intellectuelle supérieure
 profession intermédiaire, cadre moyen

Q.13 Vous habitez : à Meulan-en-Yvelines dans une autre ville de France

Q.14 Vous disposez du matériel suivant : (Plusieurs réponses possibles)

- tablette numérique ordinateur smartphone

Q.15 Vous êtes porteur d'un handicap : oui non

Q.16 Accepteriez-vous d'être recontacté(e) par la ville sur des études liées à l'amélioration de la qualité de service ou bien pour l'essai de nouvelles procédures ?

- non oui, envoyez-nous un mail à dirpop-adj@ville-meulan.fr ou bien indiquez-le ci-dessous :

Merci d'avoir participé à cette enquête !