



Démarche Qualité de la Ville de Labenne

La Municipalité a engagé une étude pour connaître les attentes des administrés et évaluer l'adéquation entre le service attendu et le service rendu.
L'objectif : Rendre un encore meilleur Service Public.

Votre profil

Vous êtes : un homme une femme un couple

Vous vivez à : Labenne Labenne Océan Quartier ou rue, précisez : _____

Situation :

Actif Retraité Elève/étudiant Sans activité professionnelle

Age :

moins de 25 ans entre 25 et 40 ans entre 40 et 60 ans entre 60 et 75 ans plus de 75 ans

Nombre d'enfants à charge : _____

Date d'installation dans la ville de Labenne : ____/____/____

La Mairie et Vous

Pour quelles raisons fréquentez-vous les services de la Mairie ? *Vous pouvez cocher plusieurs cases*

- Démarche administrative Utilisation d'un équipement
 Recherche d'aide, de conseil, d'information Autres, précisez : _____
 RDV (maire, élus, agents) _____

Les questions suivantes concernent les services de la Mairie que vous fréquentez. Nous vous remercions d'exprimer votre perception sur ces sujets. Si vous êtes insatisfait, nous vous remercions de bien vouloir en préciser les raisons.

Des locaux accueillants

1 : Très Satisfait, 2 : Satisfait, 3 : Insatisfait, 4 : Très insatisfait

	1	2	3	4
Signalétique pour informer et accueillir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accessibilité des locaux (personnes à mobilité réduite / poussettes, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Propreté des locaux	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilité et actualisation de la documentation disponible	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aménagement pour la confidentialité des entretiens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Confort des locaux d'accueil / attente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vos remarques :

Un accueil organisé dans les services

1 : Très Satisfait, 2 : Satisfait, 3 : Insatisfait, 4 : Très insatisfait

	1	2	3	4
Horaires adaptés à vos attentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Orientation vers les services de la Mairie ou autres services externes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Respects des RDV convenus avec les services et les élus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Identification facile des interlocuteurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Courtoisie et disponibilité du personnel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accompagnement / aide dans les démarches	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Respect de vos souhaits de confidentialité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Information sur l'état d'avancement de vos démarches	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vos remarques :

Un accueil téléphonique performant

1 : Très Satisfait, 2 : Satisfait, 3 : Insatisfait, 4 : Très insatisfait

	1	2	3	4
Courtoisie de l'accueil téléphonique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Réponse rapide à vos questions ou orientation vers le bon service	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vos remarques :

Que pensez-vous du site internet de la Ville de Labenne ?

Vos suggestions sur les thèmes non abordés dans cette enquête

Questionnaire à remettre en Mairie de Labenne ou par courriel via le site de la ville
AVANT LE 10 OCTOBRE 2015
Le questionnaire peut être directement complété sur le site www.ville-labenne.fr