

# ACCUEIL MAIRIE PROJET DE MODERNISATION & OPTIMISATION

## VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE !



La ville de Ballainvilliers entame une réflexion sur l'optimisation de l'accueil au sein de l'hôtel de ville et la modernisation des démarches administratives.

C'est pourquoi la mairie souhaite recueillir votre opinion afin de connaître vos impressions et surtout vos attentes.

Les réponses collectées nous permettront de vous offrir un service en meilleure adéquation avec vos besoins.

**MERCI DE PRENDRE QUELQUES MINUTES POUR RÉPONDRE À CE QUESTIONNAIRE, ANONYME ET CONFIDENTIEL. ET DE LE RETOURNER EN MAIRIE AVANT LE VENDREDI 29 JUIN**

### 1/ À PROPOS DE VOUS

Vous êtes :  un homme  une femme

Tranche d'âge :  18-24  de 25-34  35-44  45-54  55-64  65 et plus

Situation :  étudiant  en activité  retraité  au foyer

Votre foyer :  célibataire  en couple (marié, pacsé ...)  
 sans enfant  1 enfant  2 enfants  3 enfants et plus

Votre quartier :  Centre bourg  Villebouzin  Beaulieu  La Bâte

### À VOUS DE JOUER !

### 2/ DE MANIÈRE GÉNÉRALE, QUE PENSEZ-VOUS DE L'ACCUEIL À L'HÔTEL DE VILLE ?

	Non satisfait	Peu satisfait	Satisfait	Très satisfait
Le hall d'accueil dans sa globalité				
Les horaires de l'accueil des services				
Qualité de l'accueil (courtoisie, écoute)				
Le délai d'attente				
La pertinence de la réponse				
La qualité des supports d'information mis à votre disposition				
L'accessibilité des services				
La qualité de l'accueil téléphonique				
L'espace d'accueil vous paraît-il adapté à vos attentes en termes de :				
- confidentialité				
- accessibilité				
- propreté				
- agencement de l'espace				

VOS OBSERVATIONS :

### 3/ Á QUELLE FRÉQUENCE VENEZ-VOUS À LA MAIRIE DE BALLAINVILLIERS ?

- Jamais    Rarement (1 à 3 fois par an)    Souvent (4 à 10 fois par an)  
 Régulièrement (plusieurs fois par mois)

### 4/ QUEL SERVICE CONSULTEZ-VOUS LE PLUS SOUVENT (PLUSIEURS CHOIX POSSIBLES) ?

- Affaires générales / État civil (élections, recensement citoyen, attestation d'accueil)  
 Scolaire/périscolaire/jeunesse    Urbanisme  
 Services techniques    CCAS (Centre Communal d'Action Sociale, seniors)  
 Maison des associations    Police municipale  
 Autre : Précisez .....

### 5/ VOUS RENSEIGNEZ-VOUS AVANT DE VOUS DÉPLACER EN MAIRIE ? SI OUI PAR QUEL MOYEN ? (PLUSIEURS CHOIX POSSIBLES)

- Téléphone    Mail    Courrier postal    Affichage administratif  
 Site internet/Facebook de la ville    Publications municipales

Autres : précisez.....

### 6/ QUAND AIMERIEZ-VOUS FAIRE VOS DÉMARCHES EN MAIRIE ?

- Lundi    Mardi    Mercredi    Jeudi    Vendredi    Samedi matin

### 7/ DANS L'IDÉAL, À QUEL MOMENT PRÉFÈRERIEZ-VOUS EFFECTUER VOS DÉMARCHES EN MAIRIE ?

- Avant 9h00    9h/12h    12h/13h30    13h30/17h30    17h30/19h00

### 8/ SOUHAITEZ-VOUS VOIR SE DÉVELOPPER LA POSSIBILITÉ DE RÉALISER DES DÉMARCHES EN LIGNE SUR LE SITE INTERNET DE LA VILLE ? SI OUI, LESQUELLES ?

### 9 / SUGGESTIONS

Merci d'avoir pris le temps de participer à cette enquête.  
Vous pouvez la déposer à l'accueil de la mairie.

Ce questionnaire est également disponible  
en ligne sur [www.mairie-ballainvilliers.fr](http://www.mairie-ballainvilliers.fr)