

TRI A PLAT ENQUÊTE DE SATISFACTION 2015

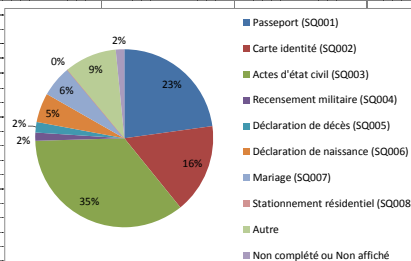
Du 08 juin au 08 août 2015

Hotel de Ville

256 personnes interrogées

1. Aujourd'hui, vous êtes venu(e) à la mairie pour quelle(s) prestation(s) ?

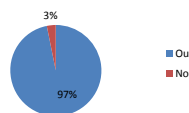
Passeport (SQ001)	60
Carte d'identité (SQ002)	43
Actes d'état civil (SQ003)	93
Recensement militaire (SQ004)	4
Déclaration de décès (SQ005)	5
Déclaration de naissance (SQ006)	14
Mariage (SQ007)	15
Stationnement résidentiel (SQ008)	0
Autre	25
Non complété ou Non affiché	4



2. Êtes-vous passé par l'accueil central de la mairie ?

Oui	248
Non	8
Sans réponse	0
Non complété ou Non affiché	0

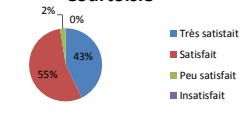
Accueil central HDV



Si oui, comment estimez-vous la courtoisie ?

Très satisfait	106
Satisfait	136
Peu satisfait	6
Insatisfait	0
Sans réponse	0
Non complété ou Non affiché	8

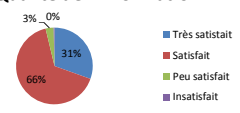
Courtoisie



Si oui, comment estimez-vous la qualité de l'information ?

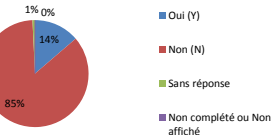
Très satisfait	76
Satisfait	162
Peu satisfait	8
Insatisfait	1
Sans réponse	2
Non complété ou Non affiché	8

Qualité de l'information



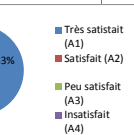
3. Avez-vous téléphoné au 02 35 08 69 00 avant de venir ?

Oui (Y)	35
Non (N)	219
Sans réponse	2
Non complété ou Non affiché	0



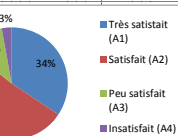
Si oui, comment estimez-vous la courtoisie ?

Très satisfait (A1)	15
Satisfait (A2)	20
Peu satisfait (A3)	0
Insatisfait (A4)	0
Sans réponse	7
Non complété ou Non affiché	214



Si oui, comment estimez-vous la qualité de l'information ?

Très satisfait (A1)	12
Satisfait (A2)	18
Peu satisfait (A3)	4
Insatisfait (A4)	1
Sans réponse	7
Non complété ou Non affiché	214



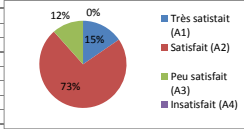
**4. Avez-vous déjà consulté le site internet de la ville ?**

Où	78
Non	17
Sans réponse	1
Non communiqué ou non affiché	0



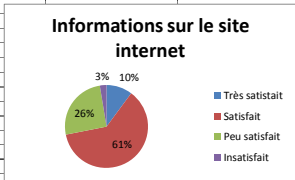
**Si oui, comment estimez-vous le site lui-même ?**

Très satisfait (A1)	12
Satisfait (A2)	57
Peu satisfait (A3)	9
Insatisfait (A4)	0
Sans réponse	5
Non communiqué ou non affiché	17



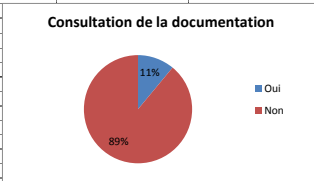
**Si oui, comment estimez-vous les informations données ?**

Très satisfait	8
Satisfait	48
Peu satisfait	20
Insatisfait	2
Sans réponse	5
Non communiqué ou non affiché	17



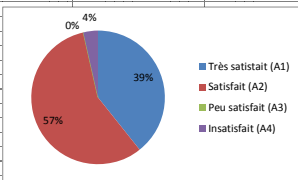
**5. Avez-vous consulté de la documentation ?**

Où	28
Non	22
Sans réponse	1
Non communiqué ou non affiché	0



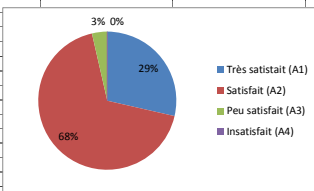
**Et comment estimez-vous la facilité d'accès à la documentation ?**

Très satisfait (A1)	11
Satisfait (A2)	16
Peu satisfait (A3)	0
Insatisfait (A4)	1
Sans réponse	8
Non communiqué ou non affiché	22



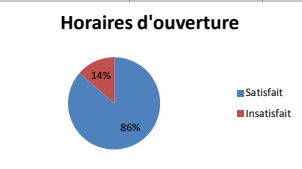
**Et comment estimez-vous la clarté des documents diffusés ?**

Très satisfait (A1)	8
Satisfait (A2)	19
Peu satisfait (A3)	1
Insatisfait (A4)	0
Sans réponse	8
Non communiqué ou non affiché	22



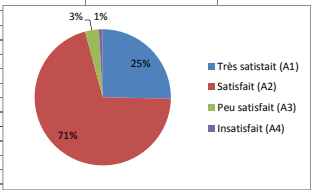
**6. Les horaires correspondent-ils à vos besoins ?**

Satisfait	21
Insatisfait	34
Sans réponse	6
Non communiqué ou non affiché	0



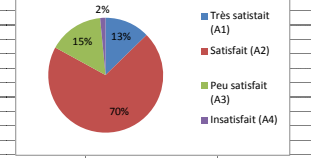
**7. Que pensez-vous de l'accessibilité des services (PMR, poussettes) ?**

Très satisfait (A1)	54
Satisfait (A2)	150
Peu satisfait (A3)	7
Insatisfait (A4)	2
NQ (A5)	39
Sans réponse	4
Non communiqué ou non affiché	0



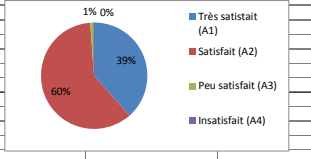
**7. Que pensez-vous de la confidentialité des locaux ?**

Très satisfait (A1)	32
Satisfait (A2)	178
Peu satisfait (A3)	39
Insatisfait (A4)	4
NQ (A5)	3
Sans réponse	0
Non communiqué ou non affiché	0



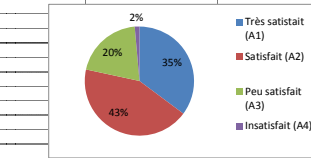
**7. Que pensez-vous de la propreté et le confort des locaux ?**

Très satisfait (A1)	98
Satisfait (A2)	154
Peu satisfait (A3)	3
Insatisfait (A4)	0
NQ (A5)	1
Sans réponse	0
Non communiqué ou non affiché	0



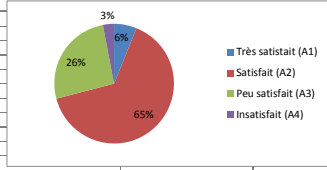
**7. Que pensez-vous de les toilettes ?**

Très satisfait (A1)	26	10,16%
Satisfait (A2)	32	12,50%
Peu satisfait (A3)	15	5,86%
Insatisfait (A4)	1	0,39%
NQ (A5)	182	71,09%
Sans réponse	0	0,00%
Non communiqué ou non affiché	0	0,00%



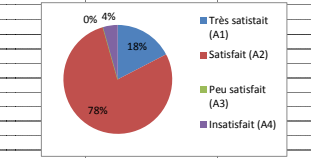
**7. Que pensez-vous de les services associés (jeux pour enfants, zone d'attente avec sièges, fontaine à eau,...) ?**

Très satisfait (A1)	12
Satisfait (A2)	127
Peu satisfait (A3)	51
Insatisfait (A4)	6
NQ (A5)	59
Sans réponse	1
Non communiqué ou non affiché	0



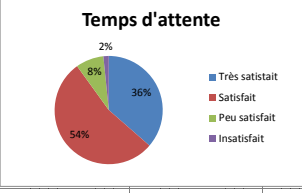
**7. Que pensez-vous de l'accueil téléphonique (hors 02 35 08 69 00) ?**

Très satisfait (A1)	4
Satisfait (A2)	18
Peu satisfait (A3)	0
Insatisfait (A4)	1
NQ (A5)	23
Sans réponse	2
Non communiqué ou non affiché	0

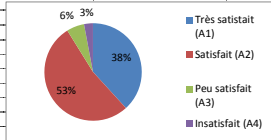


**7. Que pensez-vous de le temps d'attente ?**

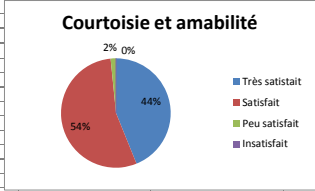
Très satisfait	92
Satisfait	136
Peu satisfait	21
Insatisfait	4
NC	1
Sans réponse	2
Non communiqué ou non affiché	0



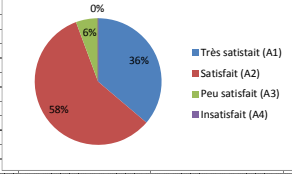
7. Que pensez-vous de si vous avez un rendez-vous, la date du rendez-vous proposé ?	
Très satisfait (A1)	13
Satisfait (A2)	14
Peu satisfait (A3)	2
Insatisfait (A4)	1
NQ A5)	22
Sans réponse	1
Non communiqué ou non affiché	0



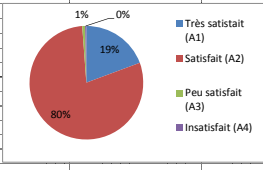
7. Que pensez-vous de la courtoisie et amabilité ?	
Très satisfait	11
Satisfait	138
Peu satisfait	4
Insatisfait	0
NC	0
Sans réponse	3
Non communiqué ou non affiché	0



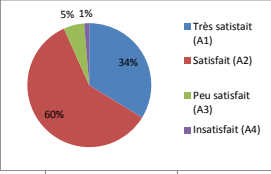
7. Que pensez-vous de l'aide apportée pour remplir les formulaires ?	
Très satisfait (A1)	36
Satisfait (A2)	61
Peu satisfait (A3)	6
Insatisfait (A4)	0
NQ A5)	150
Sans réponse	1
Non communiqué ou non affiché	0



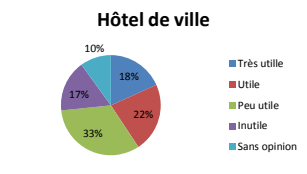
7. Que pensez-vous de la discrétion des agents d'accueil ?	
Très satisfait (A1)	46
Satisfait (A2)	197
Peu satisfait (A3)	2
Insatisfait (A4)	1
NQ A5)	6
Sans réponse	2
Non communiqué ou non affiché	0



7. Que pensez-vous de le suivi de votre demande ?	
Très satisfait (A1)	50
Satisfait (A2)	88
Peu satisfait (A3)	8
Insatisfait (A4)	2
NQ A5)	106
Sans réponse	2
Non communiqué ou non affiché	0

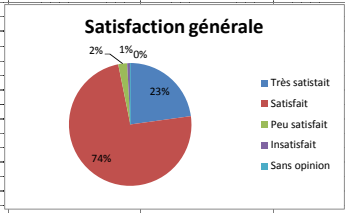


8. Si l'on vous proposait de réaliser toutes vos prestations administratives en un lieu unique, penseriez-vous que c'est :	
Très utile	46
Utile	56
Peu utile	82
Inutile	42
Sans opinion	25
Sans réponse	5
Non communiqué ou non affiché	0



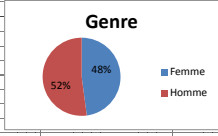
<b>10. Aujourd'hui de façon générale, vous êtes :</b>	
---	--

Très satisfait	5%
Satisfait	18%
Peu satisfait	6%
Insatisfait	2%
Sans opinion	0%
Sans réponse	2%
Non complété ou non affiché	0%



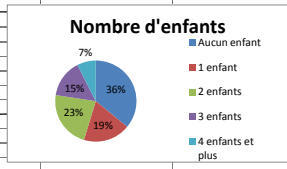
<b>11. Vous êtes :</b>	
------------------------	--

Femme	12%
Homme	13%



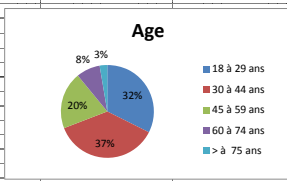
<b>12. Composition de votre famille :</b>	
---	--

Aucun enfant	9%
1 enfant	4%
2 enfants	5%
3 enfants	3%
4 enfants et plus	1%
Sans réponse	0%
Non complété ou non affiché	0%



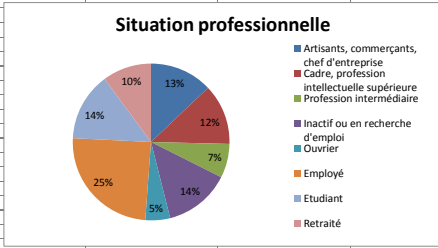
<b>13. Vous avez :</b>	
------------------------	--

18 à 29 ans	8%
30 à 44 ans	9%
45 à 59 ans	5%
60 à 74 ans	2%
> à 75 ans	7%
Sans réponse	0%
Non complété ou non affiché	0%



<b>14. Vous êtes :</b>	
------------------------	--

Artisans commerçants	3%
Chef, profession	3%
Profession intermédiaire	1%
Inactif ou en recherche d'emploi	3%
Ouvrier	1%
Employé	8%
Etudiant	3%
Retraité	2%
Sans réponse	0%
Non complété ou non affiché	0%

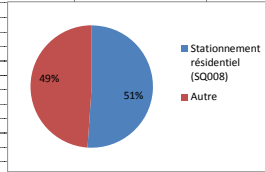


## DTP

91 personnes interrogées

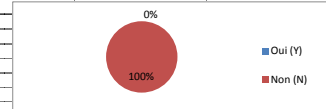
### 1. Aujourd'hui, vous êtes venu(e) à la mairie pour quelle(s) prestation(s) ?

Passport (SQ 001)	0
Attestation de naissance (SQ 002)	0
Acte de décès civil (SQ 003)	0
Recensement militaire (SQ 004)	0
Déclaration de décès (SQ 005)	0
Déclaration de naissance (SQ 006)	0
Mariage (SQ 007)	0
Statut de mariage (SQ 008)	46
Autre	44
Non complété ou non affiché	4



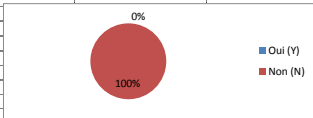
### 2. Êtes-vous passé par l'accueil central de la mairie ?

Oui (Y)	0
Non (N)	91
Saisi par erreur	0
Non complété ou non affiché	0



### 3. Avez-vous téléphoné au 02 35 08 69 00 avant de venir ?

Oui (Y)	0
Non (N)	91
Saisi par erreur	0
Non complété ou non affiché	0



<b>4. Avez-vous déjà consulté le site internet de la ville ?</b>				
Où (Y)	22			
Non (N)	88			
Sans réponse	1			
Non complété ou non affiché	0			
<b>Si oui, comment estimez-vous [Le site lui-même] ?</b>				
Très satisfait (A1)	9			
Satisfait (A2)	13			
Peu satisfait (A3)	0			
Insatisfait (A4)	0			
Sans réponse	0			
Non complété ou non affiché	8			
<b>Si oui, comment estimez-vous [Les informations données] ?</b>				
Très satisfait (A1)	3			
Satisfait (A2)	14			
Peu satisfait (A3)	5			
Insatisfait (A4)	0			
Sans réponse	0			
Non complété ou non affiché	8			
<b>5. Avez-vous consulté de la documentation ?</b>				
Où (Y)	2			
Non (N)	89			
Sans réponse	0			
Non complété ou non affiché	0			
<b>Si non, pourquoi ?</b>				
Pas de besoin (SQ 001)	74			
Pas trouvée (SQ 002)	4			
Autre	10			
Non complété ou non affiché	47			
<b>Et comment estimez-vous [La facilité d'accès à la documentation] ?</b>				
Très satisfait (A1)	1			
Satisfait (A2)	1			
Peu satisfait (A3)	0			
Insatisfait (A4)	0			
Sans réponse	0			
Non complété ou non affiché	89			
<b>Et comment estimez-vous [La clarté des documents diffusés] ?</b>				
Très satisfait (A1)	0			
Satisfait (A2)	2			
Peu satisfait (A3)	0			
Insatisfait (A4)	0			
Sans réponse	0			
Non complété ou non affiché	89			
<b>6. Les horaires correspondent-ils à vos besoins ?</b>				
Où (Y)	74			
Non (N)	17			
Sans réponse	0			
Non complété ou non affiché	0			

7. Que pensez-vous de : [L'accessibilité des services (PMR, poussettes)]	
Très satisfait (A1)	1
Satisfait (A2)	56
Peu satisfait (A3)	26
Insatisfait (A4)	5
NC (A5)	1
Sans réponse	0
No nco mplété o uNo n affiché	0

7. Que pensez-vous de : [La confidentialité des locaux]	
Très satisfait (A1)	2
Satisfait (A2)	54
Peu satisfait (A3)	34
Insatisfait (A4)	0
NC (A5)	0
Sans réponse	1
No nco mplété o uNo n affiché	0

7. Que pensez-vous de : [La propreté et le confort des locaux]	
Très satisfait (A1)	22
Satisfait (A2)	67
Peu satisfait (A3)	2
Insatisfait (A4)	0
NC (A5)	0
Sans réponse	0
No nco mplété o uNo n affiché	0

7. Que pensez-vous de : [Les toilettes]	
Très satisfait (A1)	0
Satisfait (A2)	0
Peu satisfait (A3)	0
Insatisfait (A4)	0
NC (A5)	91
Sans réponse	0
No nco mplété o uNo n affiché	0

7. Que pensez-vous de : [Les services associés (jeux pour enfants, zone d'attente avec sièges, fontaine à eau,...)]	
Très satisfait	1
Satisfait	34
Peu satisfait	45
Insatisfait	0
NC	10
Sans réponse	1
No nco mplété o uNo n affiché	0

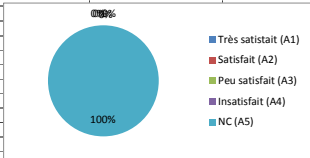
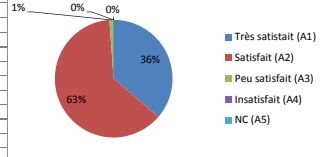
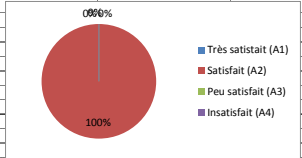
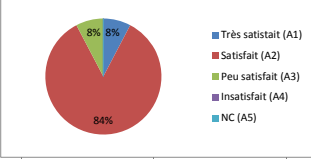
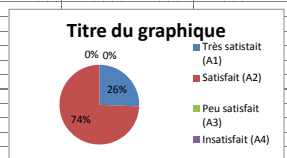
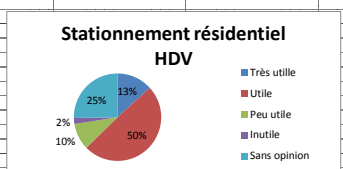
  

7. Que pensez-vous de : [L'accueil téléphonique (hors 02 35 08 69 00)]	
Très satisfait (A1)	3
Satisfait (A2)	10
Peu satisfait (A3)	0
Insatisfait (A4)	0
NC (A5)	77
Sans réponse	1
No nco mplété o uNo n affiché	0

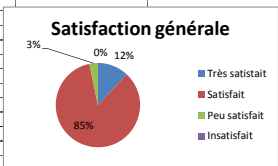
7. Que pensez-vous de : [Le temps d'attente]	
Très satisfait	40
Satisfait	51
Peu satisfait	0
Insatisfait	0
NC	0
Sans réponse	0
No nco mplété o uNo n affiché	0



<b>7. Que pensez-vous de : [Si vous avez un rendez-vous, la date du rendez-vous proposé]</b>			
Très satisfait (A1)	0		
Satisfait (A2)	0		
Peu satisfait (A3)	0		
Insatisfait (A4)	0		
NC (A5)	91		
Sans réponse	0		
Non complété ou non affiché	0		
<b>7. Que pensez-vous de : [La courtoisie et amabilité]</b>			
Très satisfait (A1)	33		
Satisfait (A2)	57		
Peu satisfait (A3)	1		
Insatisfait (A4)	0		
NC (A5)	0		
Sans réponse	0		
Non complété ou non affiché	0		
<b>7. Que pensez-vous de : [L'aide apportée pour remplir les formulaires]</b>			
Très satisfait (A1)	0		
Satisfait (A2)	1		
Peu satisfait (A3)	0		
Insatisfait (A4)	0		
NC (A5)	89		
Sans réponse	1		
Non complété ou non affiché	0		
<b>7. Que pensez-vous de : [La discrétion des agents d'accueil]</b>			
Très satisfait (A1)	7		
Satisfait (A2)	77		
Peu satisfait (A3)	7		
Insatisfait (A4)	0		
NC (A5)	0		
Sans réponse	0		
Non complété ou non affiché	0		
<b>7. Que pensez-vous de : [Le suivi de votre demande]</b>			
Très satisfait (A1)	9		
Satisfait (A2)	26		
Peu satisfait (A3)	0		
Insatisfait (A4)	0		
NC (A5)	56		
Sans réponse	0		
Non complété ou non affiché	0		
<b>9. Si l'on vous proposait de réaliser vos prestations pour le stationnement résidentiel à l'Hôtel de Ville, penseriez-vous que c'est :</b>			
Très utile	12		
Utile	45		
Peu utile	9		
Inutile	2		
Sans opinion	23		
Sans réponse	0		
Non complété ou non affiché	0		

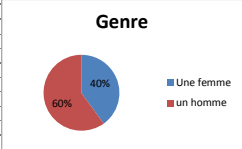
**10. Aujourd'hui de façon générale, vous êtes :**

Très satisfait	11
Satisfait	77
Peu satisfait	3
Insatisfait	0
Sans opinion	0
Sans réponse	0
Non communiqué ou non affiché	0



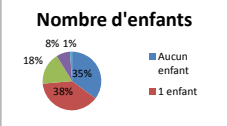
**11. Vous êtes :**

Une femme	36
un homme	54



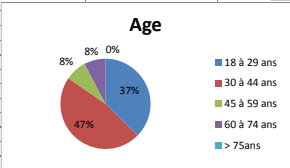
**12. Composition de votre famille :**

Aucun enfant	32
1 enfant	35
2 enfants	16
3 enfants	7
4 enfants et plus	1
Sans réponse	0
Non communiqué ou non affiché	0



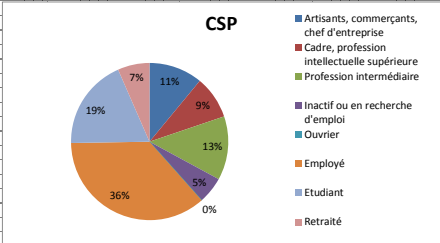
**13. Vous avez :**

18 à 29 ans	34
30 à 44 ans	43
45 à 59 ans	7
60 à 74 ans	7
> 75 ans	0
Sans réponse	0
Non communiqué ou non affiché	0



**14. Vous êtes :**

Artisans, commerçants, chef d'entreprise	10
Cadre, profession intellectuelle supérieure	8
Profession intermédiaire	12
Inactif ou en recherche d'emploi	5
Ouvrier	0
Employé	33
Etudiant	17
Retraité	6
Sans réponse	0
Non communiqué ou non affiché	0

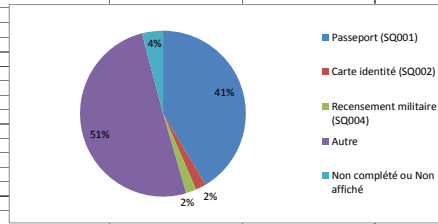


## SAINT SEVER

95 personnes interrogées

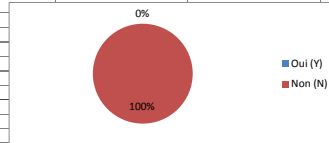
### 1. Aujourd'hui, vous êtes venu(e) à la mairie pour quelle(s) prestation(s) ?

Passport (SQ 001)	41
Carte d'identité (SQ 002)	2
Acte de état civil (SQ 003)	0
Recensement militaire (SQ 004)	2
Déclaration de décès (SQ 005)	0
Déclaration de naissance (SQ 006)	0
Mariage (SQ 007)	0
Statistiquement (SQ 008)	0
Autre	50
Non complété ou Non affiché	4



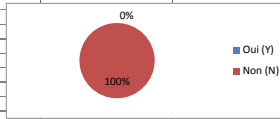
### 2. Êtes-vous passé par l'accueil central de la mairie ?

Oui (Y)	0
Non (N)	95
Sans réponse	0
Non complété ou Non affiché	0

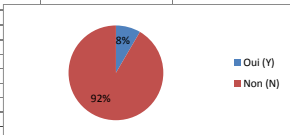


### 3. Avez-vous téléphoné au 02 35 08 69 00 avant de venir ?

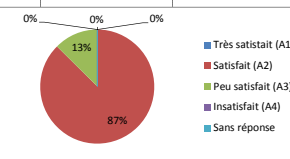
Oui (Y)	0
Non (N)	95
Sans réponse	0
Non complété ou Non affiché	0



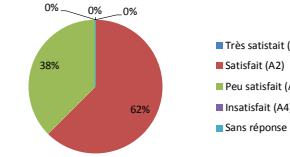
4. Avez-vous déjà consulté le site internet de la ville ?		
Où (Y)	8	
Non (N)	87	
Sans réponse	0	
Non complété ou Non affiché	0	



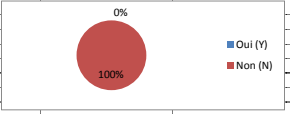
Si oui, comment estimez-vous ? [Le site lui-même]		
Très satisfait (A1)	0	0,00%
Satisfait (A2)	7	7,37%
Peu satisfait (A3)	1	1,05%
Insatisfait (A4)	0	0,00%
Sans réponse	0	0,00%
Non complété ou Non affiché	87	91,58%



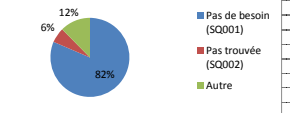
Si oui, comment estimez-vous ? [Les informations données]		
Très satisfait (A1)	0	
Satisfait (A2)	5	
Peu satisfait (A3)	3	
Insatisfait (A4)	0	
Sans réponse	0	
Non complété ou Non affiché	87	



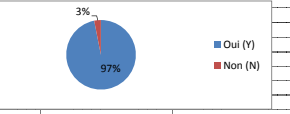
5. Avez-vous consulté de la documentation ?		
Où (Y)	0	
Non (N)	95	
Sans réponse	0	
Non complété ou Non affiché	0	



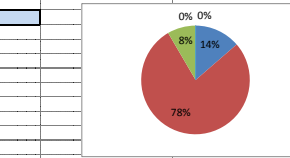
Si non, pourquoi ?		
Pas de besoin (SQ001)	75	
Pas trouvée (SQ002)	6	
Autre	12	
Non complété ou Non affiché	47	



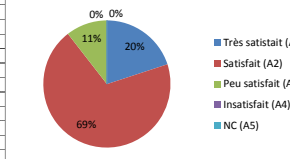
6. Les horaires correspondent-ils à vos besoins ?		
Où (Y)	92	
Non (N)	3	
Sans réponse	0	
Non complété ou Non affiché	0	



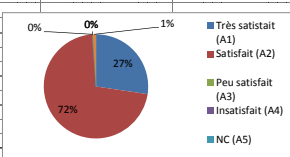
7. Que pensez-vous de : [L'accessibilité des services (PMR, poussettes)]		
Très satisfait (A1)	13	
Satisfait (A2)	74	
Peu satisfait (A3)	8	
Insatisfait (A4)	0	
NC (A5)	0	
Sans réponse	0	
Non complété ou Non affiché	0	



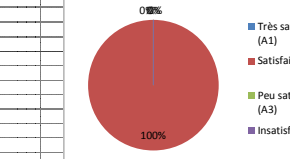
7. Que pensez-vous de : [La confidentialité des locaux]		
Très satisfait (A1)	19	
Satisfait (A2)	66	
Peu satisfait (A3)	10	
Insatisfait (A4)	0	
NC (A5)	0	
Sans réponse	0	
Non complété ou Non affiché	0	



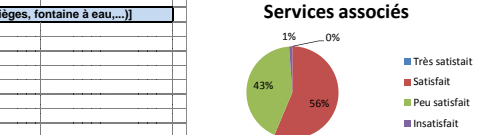
7. Que pensez-vous de : [La propreté et le confort des locaux]		
Très satisfait (A1)	26	
Satisfait (A2)	68	
Peu satisfait (A3)	0	
Insatisfait (A4)	0	
NC (A5)	0	
Sans réponse	1	
Non complété ou Non affiché	0	



7. Que pensez-vous de : [Les toilettes]		
Très satisfait (A1)	0	
Satisfait (A2)	3	
Peu satisfait (A3)	0	
Insatisfait (A4)	0	
NC (A5)	92	
Sans réponse	0	
Non complété ou Non affiché	0	



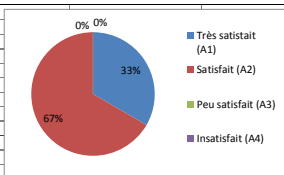
7. Que pensez-vous de : [Les services associés (jeux pour enfants, zone d'attente avec sièges, fontaine à eau,...)]		
Très satisfait	0	
Satisfait	53	
Peu satisfait	40	
Insatisfait	1	
NC	1	
Sans réponse	0	
Non complété ou Non affiché	0	



--	--	--	--	--	--	--	--	--

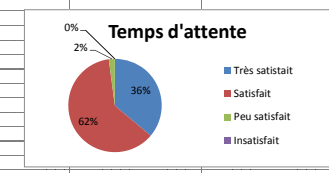
**7. Que pensez-vous de : [L'accueil téléphonique (hors 02 35 08 69 00)]**

Très satisfait (A1)	1
Satisfait (A2)	2
Peu satisfait (A3)	0
Insatisfait (A4)	0
NC (A5)	9
Sans réponse	0
Non communiqué ou non affiché	0



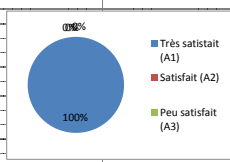
**7. Que pensez-vous de : [Le temps d'attente]**

Très satisfait	3
Satisfait	56
Peu satisfait	2
Insatisfait	0
NC	1
Sans réponse	0
Non communiqué ou non affiché	0



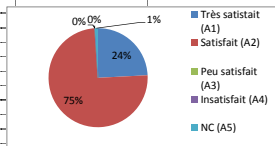
**7. Que pensez-vous de : [Si vous avez un rendez-vous, la date du rendez-vous proposé]**

Très satisfait (A1)	1
Satisfait (A2)	0
Peu satisfait (A3)	0
Insatisfait (A4)	0
NC (A5)	9
Sans réponse	0
Non communiqué ou non affiché	0



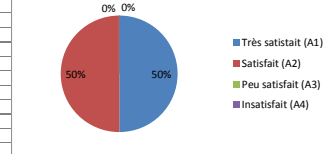
**7. Que pensez-vous de : [La courtoisie et amabilité]**

Très satisfait (A1)	2
Satisfait (A2)	7
Peu satisfait (A3)	0
Insatisfait (A4)	0
NC (A5)	1
Sans réponse	0
Non communiqué ou non affiché	0



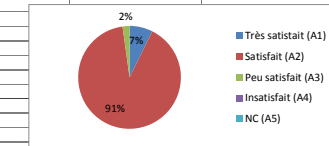
**7. Que pensez-vous de : [L'aide apportée pour remplir les formulaires]**

Très satisfait (A1)	1
Satisfait (A2)	1
Peu satisfait (A3)	0
Insatisfait (A4)	0
NC (A5)	9
Sans réponse	0
Non communiqué ou non affiché	0



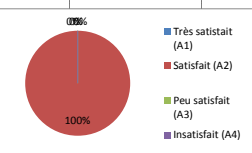
**7. Que pensez-vous de : [La discrétion des agents d'accueil]**

Très satisfait (A1)	7
Satisfait (A2)	86
Peu satisfait (A3)	2
Insatisfait (A4)	0
NC (A5)	0
Sans réponse	0
Non communiqué ou non affiché	0



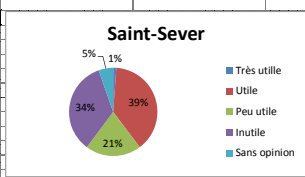
**7. Que pensez-vous de : [Le suivi de votre demande]**

Très satisfait (A1)	0	0,00%
Satisfait (A2)	13	13,00%
Peu satisfait (A3)	0	0,00%
Insatisfait (A4)	0	0,00%
NC (A5)	82	86,32%
Sans réponse	0	0,00%
Non communiqué ou non affiché	0	0,00%



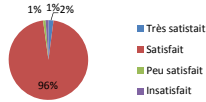
**8. Si l'on vous proposait de réaliser toutes vos prestations administratives en un lieu unique, penseriez-vous que c'est :**

Très utile	1	1,05%
Utile	36	37,89%
Peu utile	19	20,00%
Inutile	32	33,08%
Sans opinion	5	5,26%
Sans réponse	2	2,11%
Non communiqué ou non affiché	0	0,00%



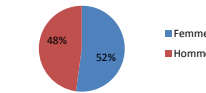
10. Aujourd'hui de façon générale, vous êtes :		
Très satisfait	2	2,11%
Satisfait	9	95,79%
Peu satisfait	1	1,05%
Insatisfait	1	1,05%
Sans opinion	0	0,00%
Sans réponse	0	0,00%
Non complété ou non affiché	0	0,00%

### Satisfaction générale



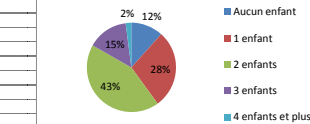
11. Vous êtes :		
Femme	48	50,53%
Homme	44	46,32%

### Genre



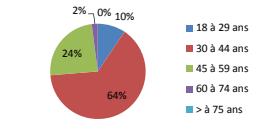
12. Composition de votre famille :		
Aucun enfant	11	11,58%
1 enfant	27	28,42%
2 enfants	41	43,16%
3 enfants	14	14,74%
4 enfants et plus	2	2,11%
Sans réponse	0	0,00%
Non complété ou non affiché	0	0,00%

### Nombre d'enfants



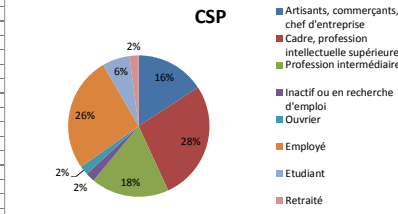
13. Vous avez :		
18 à 29 ans	9	9,47%
30 à 44 ans	61	64,21%
45 à 59 ans	23	24,21%
60 à 74 ans	2	2,11%
> à 75 ans	0	0,00%
Sans réponse	0	0,00%
Non complété ou non affiché	0	0,00%

### Age



14. Vous êtes :		
Artisans, commerçants	15	15,79%
Autre, profession intermédiaire	26	27,37%
Profession intellectuelle supérieure	17	17,89%
Inactif ou en recherche d'emploi	2	2,11%
Ouvrier	2	2,11%
Employé	25	26,32%
Etudiant	6	6,32%
Retraité	2	2,11%
Sans réponse	0	0,00%
Non complété ou non affiché	0	0,00%

### CSP

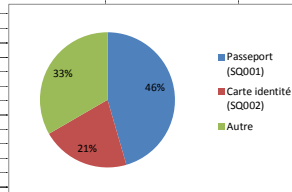


# PASTEUR

100 personnes interrogées

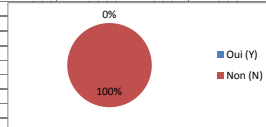
## 1. Aujourd'hui, vous êtes venu(e) à la mairie pour quelle(s) prestation(s) ?

Passport (SQ 001)	46
Carte d'identité (SQ 002)	21
Acte de naissance (SQ 003)	0
Reconnaissance militaire (SQ 004)	0
Déclaration de décès (SQ 005)	0
Déclaration de naissance (SQ 006)	0
Mariage (SQ 007)	0
Statut de résident étranger (SQ 008)	0
Autre	33
Non complété ou non affiché	5



## 2. Êtes-vous passé par l'accueil central de la mairie ?

Oui (Y)	0
Non (N)	100
Sans réponse	0
Non complété ou non affiché	0



## Si oui, comment estimez-vous ? [La courtoisie]

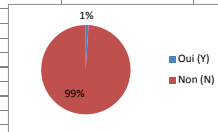
Très satisfait (A1)	0
Satisfait (A2)	0
Peu satisfait (A3)	0
Insatisfait (A4)	0
Sans réponse	2
Non complété ou non affiché	98

## Si oui, comment estimez-vous ? [La qualité de l'information]

Très satisfait (A1)	0
Satisfait (A2)	0
Peu satisfait (A3)	0
Insatisfait (A4)	0
Sans réponse	2
Non complété ou non affiché	98

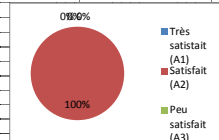
## 3. Avez-vous téléphoné au 02 35 08 69 00 avant de venir ?

Oui (Y)	1
Non (N)	99
Sans réponse	0
Non complété ou non affiché	0



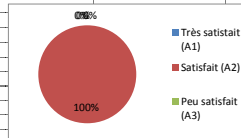
## Si oui, comment estimez-vous ? [La courtoisie]

Très satisfait (A1)	0
Satisfait (A2)	1
Peu satisfait (A3)	0
Insatisfait (A4)	0
Sans réponse	2
Non complété ou non affiché	97



## Si oui, comment estimez-vous ? [La qualité de l'information]

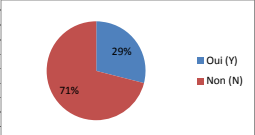
Très satisfait (A1)	0
Satisfait (A2)	1
Peu satisfait (A3)	0
Insatisfait (A4)	0
Sans réponse	2
Non complété ou non affiché	97





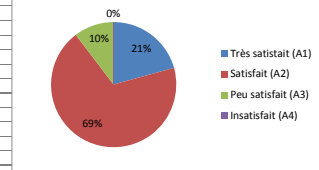
**4. Avez-vous déjà consulté le site internet de la ville ?**

Où (Y)	29
Non (N)	71
Sans réponse	0
Non communiqué ou non affiché	0



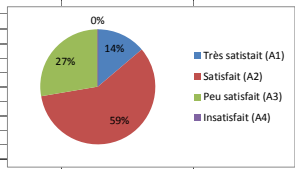
**Si oui, comment estimez-vous ? [Le site lui-même]**

Très satisfait (A1)	6
Satisfait (A2)	24
Peu satisfait (A3)	3
Insatisfait (A4)	0
Sans réponse	2
Non communiqué ou non affiché	0



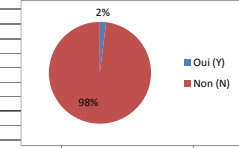
**Si oui, comment estimez-vous ? [Les informations données]**

Très satisfait (A1)	4
Satisfait (A2)	17
Peu satisfait (A3)	8
Insatisfait (A4)	0
Sans réponse	2
Non communiqué ou non affiché	0



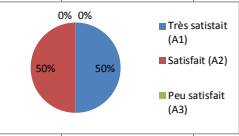
**5. Avez-vous consulté de la documentation ?**

Où (Y)	2
Non (N)	98
Sans réponse	0
Non communiqué ou non affiché	0



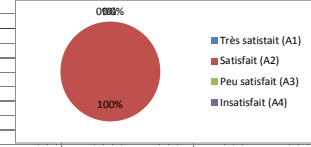
**Et comment estimez-vous : [La facilité d'accès à la documentation]**

Très satisfait (A1)	1
Satisfait (A2)	1
Peu satisfait (A3)	0
Insatisfait (A4)	0
Sans réponse	2
Non communiqué ou non affiché	96



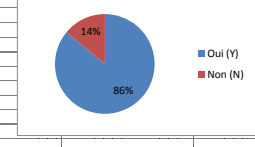
**Et comment estimez-vous : [La clarté des documents diffusés]**

Très satisfait (A1)	0
Satisfait (A2)	2
Peu satisfait (A3)	0
Insatisfait (A4)	0
Sans réponse	2
Non communiqué ou non affiché	96



**6. Les horaires correspondent-ils à vos besoins ?**

Où (Y)	86
Non (N)	14
Sans réponse	0
Non communiqué ou non affiché	0



7. Que pensez-vous de : [L'accessibilité des services (PMR, poussettes)]	
Très satisfait (A1)	12%
Satisfait (A2)	74%
Peu satisfait (A3)	14%
Insatisfait (A4)	0%
NQ (A5)	0%
Sans réponse	0%
Non communiqué	0%

7. Que pensez-vous de : [La confidentialité des locaux]	
Très satisfait	13%
Satisfait	59%
Peu satisfait	26%
Insatisfait	2%
NC	0%
Sans réponse	0%
Non communiqué	0%

7. Que pensez-vous de : [La propreté et le confort des locaux]	
Très satisfait (A1)	37%
Satisfait (A2)	62%
Peu satisfait (A3)	1%
Insatisfait (A4)	0%
NQ (A5)	0%
Sans réponse	0%
Non communiqué	0%

7. Que pensez-vous de : [Les toilettes]	
Très satisfait (A1)	29%
Satisfait (A2)	57%
Peu satisfait (A3)	14%
Insatisfait (A4)	0%
NQ (A5)	86%
Sans réponse	0%
Non communiqué	0%

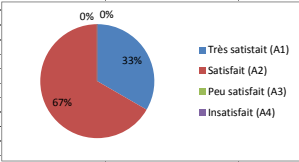
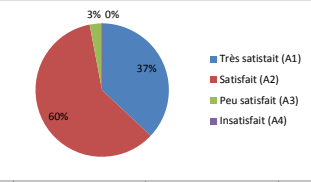
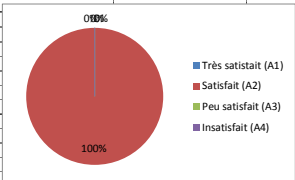
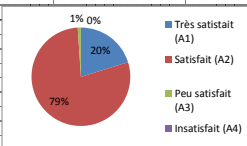
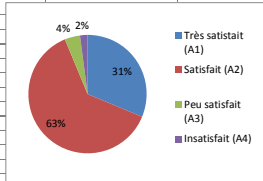
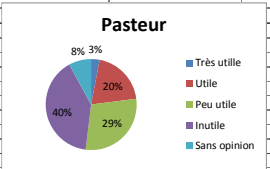
7. Que pensez-vous de : [Les services associés (jeux pour enfants, zone d'attente avec sièges, fontaine à eau...)]	
Très satisfait	11%
Satisfait	59%
Peu satisfait	29%
Insatisfait	1%
NC	4%
Sans réponse	0%
Non communiqué	0%

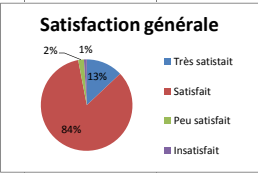
7. Que pensez-vous de : [L'accueil téléphonique (hors 02 35 08 69 00)]	
Très satisfait (A1)	31%
Satisfait (A2)	54%
Peu satisfait (A3)	15%
Insatisfait (A4)	0%
NQ (A5)	87%
Sans réponse	0%
Non communiqué	0%

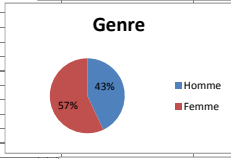
7. Que pensez-vous de : [Le temps d'attente]	
Très satisfait	45%
Satisfait	55%
Peu satisfait	0%
Insatisfait	0%
NC	0%
Sans réponse	0%
Non communiqué	0%

7. Que pensez-vous de : [Si vous avez un rendez-vous, la date du rendez-vous proposé]				
Trés satisfait (A1)	1		33%	Trés satisfait (A1)
Satisfait (A2)	2		67%	Satisfait (A2)
Peu satisfait (A3)	0		0%	Peu satisfait (A3)
Insatisfait (A4)	0		0%	Insatisfait (A4)
NQ A5)	97			
Sans réponse	0			
No nco mpléte o uNo n affiché	0			
7. Que pensez-vous de : [La courtoisie et amabilité]				
Trés satisfait (A1)	37		37%	Trés satisfait (A1)
Satisfait (A2)	60		60%	Satisfait (A2)
Peu satisfait (A3)	3		3%	Peu satisfait (A3)
Insatisfait (A4)	0		0%	Insatisfait (A4)
NQ A5)	0			
Sans réponse	0			
No nco mpléte o uNo n affiché	0			
7. Que pensez-vous de : [L'aide apportée pour remplir les formulaires]				
Trés satisfait (A1)	0		100%	Trés satisfait (A1)
Satisfait (A2)	100		100%	Satisfait (A2)
Peu satisfait (A3)	0		0%	Peu satisfait (A3)
Insatisfait (A4)	0		0%	Insatisfait (A4)
NQ A5)	90			
Sans réponse	0			
No nco mpléte o uNo n affiché	0			
7. Que pensez-vous de : [La discrétion des agents d'accueil]				
Trés satisfait (A1)	20		20%	Trés satisfait (A1)
Satisfait (A2)	79		79%	Satisfait (A2)
Peu satisfait (A3)	1		1%	Peu satisfait (A3)
Insatisfait (A4)	0		0%	Insatisfait (A4)
NQ A5)	1			
Sans réponse	0			
No nco mpléte o uNo n affiché	0			
7. Que pensez-vous de : [Le suivi de votre demande]				
Trés satisfait (A1)	15		31%	Trés satisfait (A1)
Satisfait (A2)	30		63%	Satisfait (A2)
Peu satisfait (A3)	2		4%	Peu satisfait (A3)
Insatisfait (A4)	1		2%	Insatisfait (A4)
NQ A5)	52			
Sans réponse	0			
No nco mpléte o uNo n affiché	0			
8. Si l'on vous proposait de réaliser toutes vos prestations administratives en un lieu unique, penseriez-vous que c'est :				
Trés utile	3		40%	Trés utile
Utile	20		29%	Utile
Peu utile	29		8%	Peu utile
Inutile	40		3%	Inutile
Sans opinion	8		20%	Sans opinion
Sans réponse	0			
No nco mpléte o uNo n affiché	0			

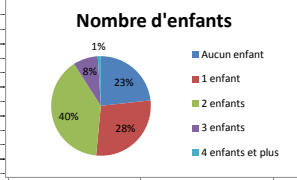
10. Aujourd'hui de façon générale, vous êtes :	
Très satisfait	13
Satisfait	84
Peu satisfait	2
Insatisfait	1
Sans opinion	0
Sans réponse	0
Non communiqué / Non affiché	0



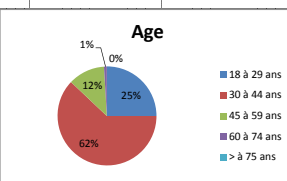
11. Vous êtes :	
Homme	43
Femme	57
Sans réponse	0
Non communiqué / Non affiché	0



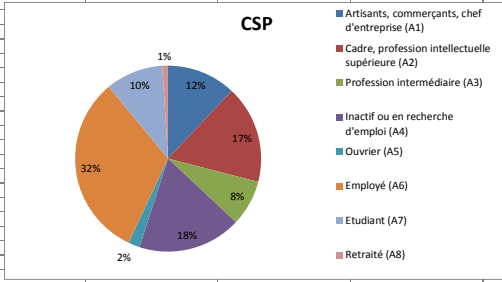
12. Composition de votre famille :	
Aucun enfant	23
1 enfant	28
2 enfants	39
3 enfants	8
4 enfants et plus	1
Sans réponse	1
Non communiqué / Non affiché	0



13. Vous avez :	
18 à 29 ans	25
30 à 44 ans	62
45 à 59 ans	12
60 à 74 ans	1
> à 75 ans	0
Sans réponse	0
Non communiqué / Non affiché	0



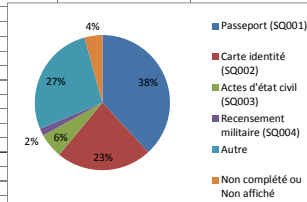
14. Vous êtes :	
Artisans, commerçants	12
Cadre, profession intellectuelle supérieure	17
Profession intermédiaire (A3)	8
Inactif ou en recherche	16
Ouvrier (A5)	2
Employé (A6)	32
Etudiant (A7)	10
Retraité (A8)	1
Sans réponse	0
Non communiqué / Non affiché	0



106 personnes interrogées

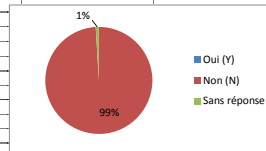
1. Aujourd'hui, vous êtes venu(e) à la mairie pour quelle(s) prestation(s) ?

Passport (SQ001)	45
Carte d'identité (SQ002)	27
Actes d'état civil (SQ003)	7
Recensement militaire (SQ004)	2
Déclaration de décès (SQ005)	0
Déclaration de naissance (SQ006)	0
Mariage (SQ007)	0
Statonement redentiel (SQ008)	0
Autre	32
Non complété ou Non affiché	5



2. Êtes-vous passé par l'accueil central de la mairie ?

Oui (Y)	0
Non (N)	103
Sans réponse	1
Non complété ou Non affiché	0



Si oui, comment estimez-vous ? [La courtoisie]

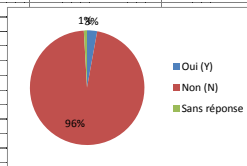
Très satisfait (A1)	0
Satisfait (A2)	0
Peu satisfait (A3)	0
Insatisfait (A4)	0
Sans réponse	0
Non complété ou Non affiché	106

Si oui, comment estimez-vous ? [La qualité de l'information]

Très satisfait (A1)	0
Satisfait (A2)	0
Peu satisfait (A3)	0
Insatisfait (A4)	0
Sans réponse	0
Non complété ou Non affiché	106

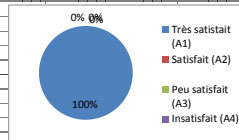
3. Avez-vous téléphoné au 02 35 08 69 00 avant de venir ?

Oui (Y)	3
Non (N)	102
Sans réponse	1
Non complété ou Non affiché	0



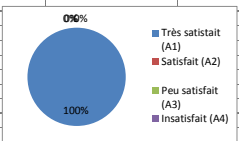
Si oui, comment estimez-vous ? [La courtoisie]

Très satisfait (A1)	3
Satisfait (A2)	0
Peu satisfait (A3)	0
Insatisfait (A4)	0
Sans réponse	0
Non complété ou Non affiché	103



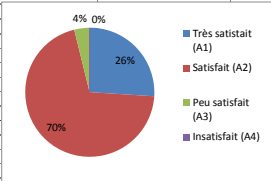
Si oui, comment estimez-vous ? [La qualité de l'information]

Très satisfait (A1)	3
Satisfait (A2)	0
Peu satisfait (A3)	0
Insatisfait (A4)	0
Sans réponse	0
Non complété ou Non affiché	103

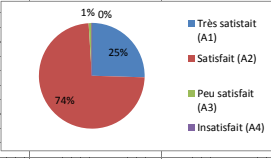


<b>4. Avez-vous déjà consulté le site internet de la ville ?</b>			
Où (Y)		2	<p>2% 98%</p> <p>■ Oui (Y) ■ Non (N)</p>
Non (N)		104	
Sans réponse		0	
Non complété ou non affiché		0	
<b>Si oui, comment estimez-vous ? [Le site lui-même]</b>			
Très satisfait (A1)		0	<p>0% 0% 50% 50%</p> <p>■ Très satisfait (A1) ■ Satisfait (A2) ■ Peu satisfait (A3)</p>
Satisfait (A2)		1	
Peu satisfait (A3)		1	
Insatisfait (A4)		0	
Sans réponse		0	
Non complété ou non affiché		104	
<b>Si oui, comment estimez-vous ? [Les informations données]</b>			
Très satisfait (A1)		0	<p>0% 0% 100%</p> <p>■ Très satisfait (A1) ■ Satisfait (A2) ■ Peu satisfait (A3) ■ Insatisfait (A4) ■ Sans réponse</p>
Satisfait (A2)		2	
Peu satisfait (A3)		0	
Insatisfait (A4)		0	
Sans réponse		0	
Non complété ou non affiché		104	
<b>5. Avez-vous consulté de la documentation ?</b>			
Où (Y)		9	<p>8% 92%</p> <p>■ Oui (Y) ■ Non (N)</p>
Non (N)		97	
Sans réponse		0	
Non complété ou non affiché		0	
<b>Et comment estimez-vous : [La facilité d'accès à la documentation]</b>			
Très satisfait (A1)		1	<p>0% 0% 11% 89%</p> <p>■ Très satisfait (A1) ■ Satisfait (A2) ■ Peu satisfait (A3) ■ Insatisfait (A4)</p>
Satisfait (A2)		8	
Peu satisfait (A3)		0	
Insatisfait (A4)		0	
Sans réponse		0	
Non complété ou non affiché		97	
<b>Et comment estimez-vous : [La clarté des documents diffusés]</b>			
Très satisfait (A1)		0	<p>0% 0% 100%</p> <p>■ Très satisfait (A1) ■ Satisfait (A2) ■ Peu satisfait (A3) ■ Insatisfait (A4)</p>
Satisfait (A2)		9	
Peu satisfait (A3)		0	
Insatisfait (A4)		0	
Sans réponse		0	
Non complété ou non affiché		97	
<b>6. Les horaires correspondent-ils à vos besoins ?</b>			
Où (Y)		104	<p>2% 98%</p> <p>■ Oui (Y) ■ Non (N)</p>
Non (N)		2	
Sans réponse		0	
Non complété ou non affiché		0	

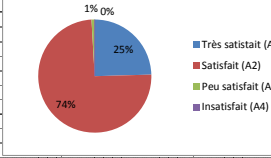
7. Que pensez-vous de : [L'accessibilité des services (PMR, poussettes)]	
Très satisfait (A1)	27
Satisfait (A2)	74
Peu satisfait (A3)	4
Insatisfait (A4)	0
NQ (A5)	2
Sans réponse	0
Non communiqué	0

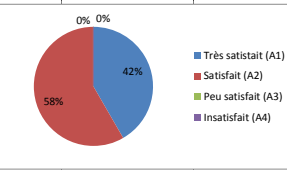
7. Que pensez-vous de : [La confidentialité des locaux]	
Très satisfait (A1)	27
Satisfait (A2)	74
Peu satisfait (A3)	1
Insatisfait (A4)	0
NQ (A5)	0
Sans réponse	0
Non communiqué	0

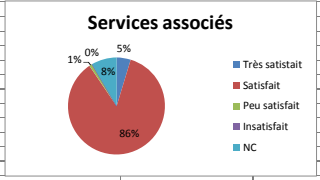
7. Que pensez-vous de : [La propreté et le confort des locaux]	
Très satisfait (A1)	26
Satisfait (A2)	79
Peu satisfait (A3)	1
Insatisfait (A4)	0
NQ (A5)	0
Sans réponse	0
Non communiqué	0

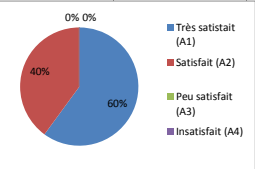
7. Que pensez-vous de : [Les toilettes]	
Très satisfait (A1)	5
Satisfait (A2)	7
Peu satisfait (A3)	0
Insatisfait (A4)	0
NQ (A5)	9,4
Sans réponse	0
Non communiqué	0

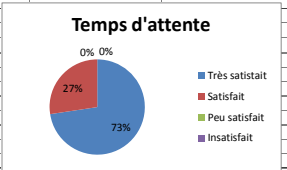
7. Que pensez-vous de : [Les services associés (jeux pour enfants, zone d'attente avec sièges, fontaine à eau,...)]	
Très satisfait	5
Satisfait	91
Peu satisfait	1
Insatisfait	0
NC	9
Sans réponse	0
Non communiqué	0

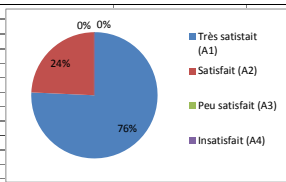
7. Que pensez-vous de : [L'accueil téléphonique (hors 02 35 08 69 00)]	
Très satisfait (A1)	6
Satisfait (A2)	4
Peu satisfait (A3)	0
Insatisfait (A4)	0
NQ (A5)	86
Sans réponse	10
Non communiqué	0

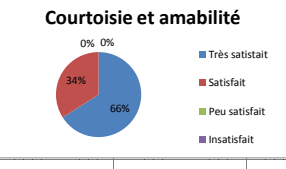
7. Que pensez-vous de : [Le temps d'attente]	
Très satisfait	77
Satisfait	29
Peu satisfait	0
Insatisfait	0
NC	0
Sans réponse	0
Non communiqué	0



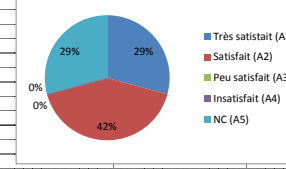
7. Que pensez-vous de : [Si vous avez un rendez-vous, la date du rendez-vous proposé]	
Très satisfait (A1)	25
Satisfait (A2)	3
Peu satisfait (A3)	0
Insatisfait (A4)	0
NC (A5)	73
Sans réponse	0
Non communiqué	0



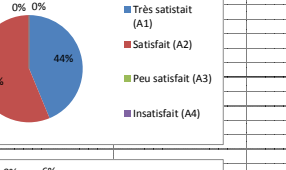
7. Que pensez-vous de : [La courtoisie et amabilité]	
Très satisfait	70
Satisfait	36
Peu satisfait	0
Insatisfait	0
NC	0
Sans réponse	0
Non communiqué	0



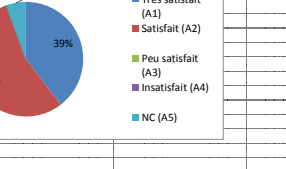
7. Que pensez-vous de : [L'aide apportée pour remplir les formulaires]	
Très satisfait (A1)	31
Satisfait (A2)	44
Peu satisfait (A3)	0
Insatisfait (A4)	0
NC (A5)	31
Sans réponse	0
Non communiqué	0



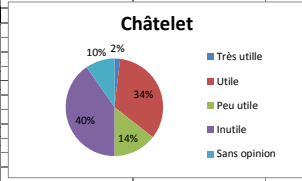
7. Que pensez-vous de : [La discrétion des agents d'accueil]	
Très satisfait (A1)	46
Satisfait (A2)	59
Peu satisfait (A3)	0
Insatisfait (A4)	0
NC (A5)	1
Sans réponse	0
Non communiqué	0



7. Que pensez-vous de : [Le suivi de votre demande]	
Très satisfait (A1)	42
Satisfait (A2)	58
Peu satisfait (A3)	0
Insatisfait (A4)	0
NC (A5)	6
Sans réponse	0
Non communiqué	0



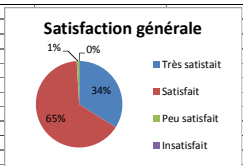
8. Si l'on vous proposait de réaliser toutes vos prestations administratives en un lieu unique, penseriez-vous que c'est :	
Très utile	2
Utile	35
Peu utile	15
Inutile	42
Sans opinion	10
Sans réponse	2
Non communiqué	0





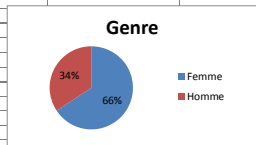
**10. Aujourd'hui de façon générale, vous êtes :**

Très satisfait	36
Satisfait	63
Peu satisfait	1
Insatisfait	0
Sans opinion	0
Sans réponse	0
Non communiqué	0



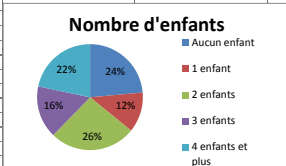
**11. Vous êtes :**

Femme	69
Homme	36
Sans réponse	1
Non communiqué	0



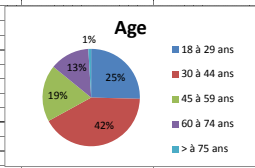
**12. Composition de votre famille :**

Aucun enfant	25
1 enfant	13
2 enfants	26
3 enfants	17
4 enfants et plus	23
Sans réponse	0
Non communiqué	0



**13. Vous avez :**

18 à 29 ans	27
30 à 44 ans	44
45 à 59 ans	20
60 à 74 ans	14
> à 75 ans	1
Sans réponse	0
Non communiqué	0



**14. Vous êtes :**

Artisans, commerçants, chef d'entreprise	9
Cadre, profession intellectuelle supérieure	8
Profession intermédiaire	5
Inactif ou en recherche d'emploi	27
Ouvrier	6
Employé	25
Étudiant	12
Retraité	14
Sans réponse	0
Non communiqué	0

