

Enquête de satisfaction des citoyens

Votre municipalité a besoin de l'opinion de ses citoyens pour savoir si ses services sont satisfaisants et comment les améliorer. Vos opinions et vos expériences sont la clé de l'amélioration des services municipaux.

I- Evaluation du service de l'espace citoyen

1. Quelle est la nature du service que vous venez de recevoir ?

- 1. Etat Civil
- 2. Préparation des dossiers (Mariage, location, réservation de salle de fête...)
- 3. Réclamations/Suggestion (propreté, insatisfaction...)
- 4. Information
- 5. Permis de bâtir (immeuble, maison, agrandissement, rénovation)
- 6. Raccordement aux réseaux (eau, éclairage public, assainissement...)
- 7. Recouvrement Taxes
- 8. autres

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

2. Si 'autres', précisez :

3. Êtes-vous satisfait de la durée de traitement de votre demande/ temps d'attente pour accéder au service ?

- 1. Très satisfait
- 2. Satisfait
- 3. neutre
- 4. Pas satisfait
- 5. Pas du tout satisfait

4. Êtes-vous satisfait du service que vous venez de recevoir ?

- 1. Très satisfaisant
- 2. Satisfaisant
- 3. neutre
- 4. Pas satisfaisant
- 5. Pas du tout satisfaisant

5. Avez-vous atteint le but escompté de votre visite à la municipalité ?

- 1. Oui
- 2. Non

II- Evaluation des employés de l'espace citoyen

6. Êtes-vous satisfait de l'accueil que vous réserve le personnel à l'espace citoyen ?

- 1. Très satisfait
- 2. Satisfait
- 3. neutre
- 4. Pas satisfait
- 5. Pas du tout satisfait

7. Êtes-vous satisfait de la capacité d'écoute des employés ?

- 1. Très satisfait
- 2. Satisfait
- 3. neutre
- 4. Pas satisfait
- 5. Pas du tout satisfait

8. Comment évaluez-vous les conseils et des clarifications donnés par les employés aux citoyens ?

- 1. Très satisfaisants
- 2. Satisfaisants
- 3. neutre
- 4. Pas satisfaisants
- 5. Pas du tout satisfaisants

III- Appréciation globale

9. La signalétique vous a-t-elle permis de vous orienter facilement au sein de l'espace citoyen ?

- 1. Oui
- 2. Non

10. Êtes-vous satisfait des équipements et de l'infrastructure de l'espace citoyen (salle d'attente, propreté, sécurité, d'ordinateur, de barrière de guidage, de Kit de gestion de file d'attente ...)?

- 1. Très satisfait
- 2. Satisfait
- 3. neutre
- 4. Pas satisfait
- 5. Pas du tout satisfait

11. Êtes-vous satisfait de l'accessibilité à l'information sur les services fournis par l'espace citoyen ?

- 1. Très satisfait
- 2. Satisfait
- 3. neutre
- 4. Pas satisfait
- 5. Pas du tout satisfait

IV- Evaluation de la communication communale

12. Avez-vous déjà déposé une réclamation en 2014 à votre municipalité? si non passez à la Q15.

- 1. Oui
- 2. Non

13. Si oui, Comment avez-vous effectué cette réclamation ?

- 1. Oralement
- 2. Boite de suggestion
- 3. via le Bureau d'ordre
- 4. autres moyens

La question n'est pertinente que si Réclamation = "Oui"

14. Est-ce que la municipalité a pris en considération votre réclamation ?

- 1. Oui
- 2. Non

La question n'est pertinente que si Réclamation = "Oui"

15. Est-ce que vous êtes informés des programmes et des activités de la commune? (projets municipaux, nouveaux services,...)

- 1. Oui
- 2. Non

V- Identification

16. Quelle est la fréquence de vos visites à la municipalité ?

1. Plusieurs fois par mois 2. Plusieurs fois par an
 3. Une fois par mois 4. Très peu

17. Depuis combien de temps habitez-vous dans la commune?

18. Sexe

1. Homme 2. Femme

19. Age

1. [18-25] 2. [26-35] 3. [36-45] 4. [46-55]
 5. [56-65] 6. 66 et plus

20. Etat civil :

1. Célibataire 2. Marié 3. Divorcé 4. Veuf

21. Quel est votre niveau de scolarité?

1. Analphabète 2. Primaire 3. Secondaire
 4. Supérieur

22. Catégorie socioprofessionnelle

1. Elève/Étudiant 2. Ouvrier
 3. Employé secteur public 4. Employé secteur privé
 5. Retraité 6. Demandeur d'emploi
 7. Femme au foyer 8. Commerçant
 9. Autres (à préciser)

23. Si 'Autre', précisez:

24. Avez-vous accès à Internet ?

1. Oui 2. Non

25. Votre GSM:

26. Votre adresse:

27. Votre Email: