

## ENQUETE QUALIVILLE

### 4ème campagne

effectuée du 28/10 au 20/11/2009

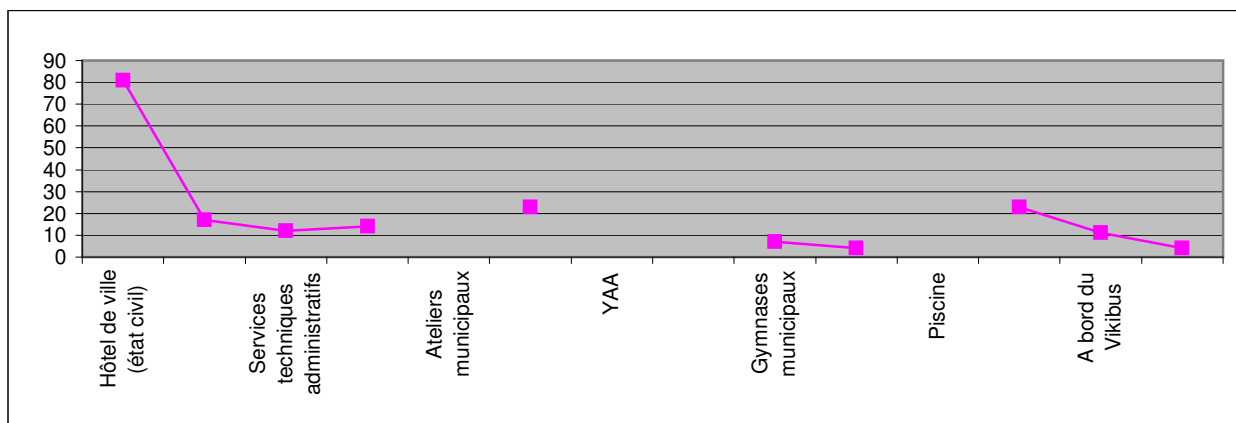
Nombre de questionnaires recueillis : 89

#### Lieux d'enquêtes :

- hôtel de ville	71
- police municipale	2
- centre de loisirs (YEEA)	16
- services techniques administratifs	

Liste des différents services municipaux et assimilés concernés par cette certification :

Hôtel de ville (état civil)	81
Hôtel de ville (autres services)	17
Services techniques administratifs	12
Police municipale	14
Ateliers municipaux	
Centre de loisirs (YEEA)	23
YAA	
Ecole d'arts plastiques	
Gymnases municipaux	7
Salles municipales	4
Piscine	
Espace Les Vikings	23
A bord du Vikibus	11
Autres	4

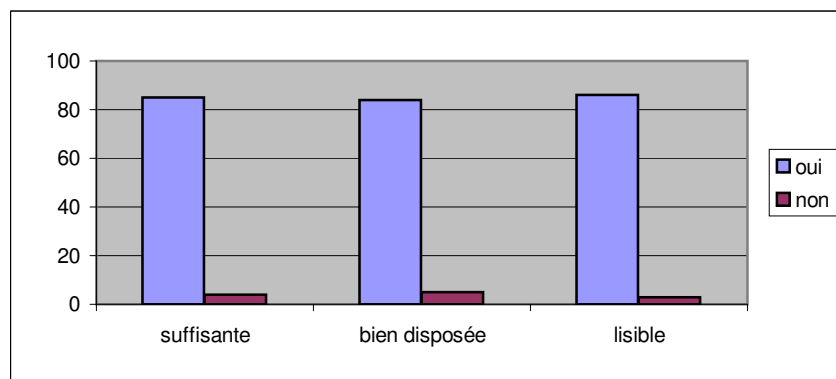


## 1/ LES LOCAUX

### 1.1 Signalétique

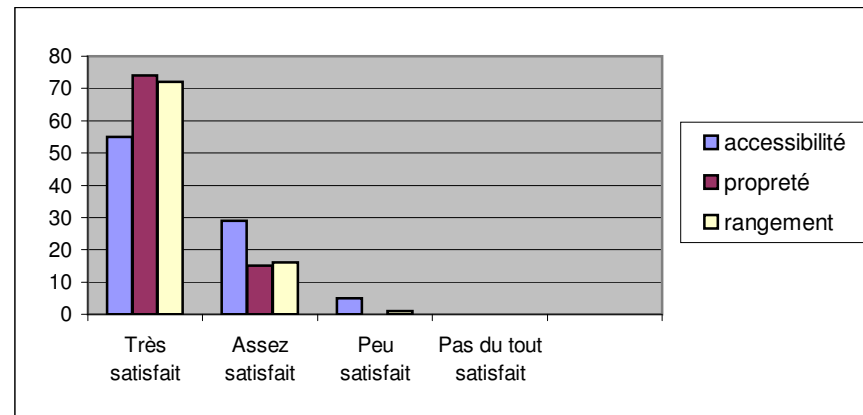
La signalétique vous semble-t-elle :

	oui	non
suffisante	85	4
bien disposée	84	5
lisible	86	3



Etes-vous satisfait des locaux municipaux en terme de :

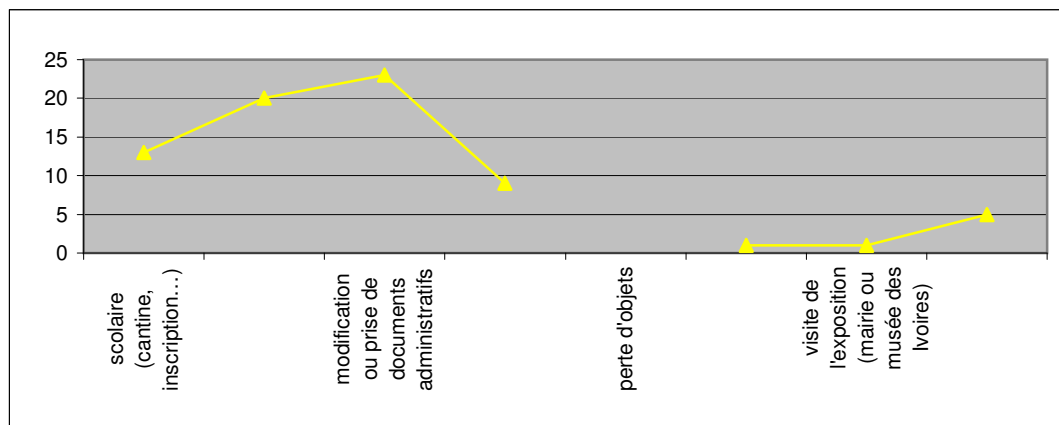
	Très satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
accessibilité	55	29	5	
propreté	74	15		
rangement	72	16	1	



### 1.3 Confidentialité

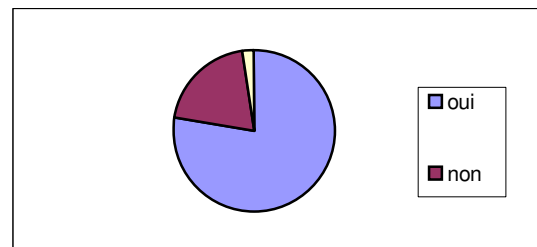
Lors de votre dernière venue dans le service municipal indiqué plus haut, sur quel domaine d'intervention portait votre demande :

- scolaire (cantine, inscription...) 13
- sacs jaunes 20
- modification ou prise de documents administratifs 23
- demande d'informations 9
- perte d'objets 1
- abusement intempestif 1
- visite de l'exposition (mairie ou musée des Ivoires) 1
- autres (rendez-vous, internet, sport...) 5



L'aménagement des locaux vous a-t-il semblé garantir la confidentialité de l'entretien ?

oui	69	
non	18	
pas répondu		2

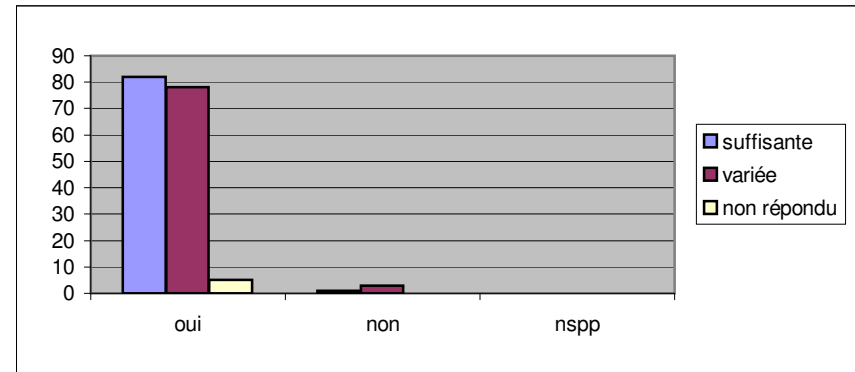


#### 1.4 Point de la documentation

La documentation mise à disposition vous semble t-elle :

	oui	non
suffisante	82	1
variée	78	3
non répondu	5	

nspp

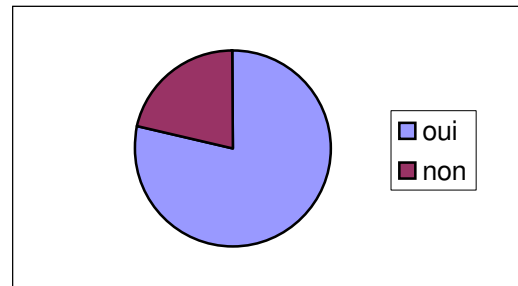


## 2/ ACCUEIL PHYSIQUE ET COMPETENCE DU PERSONNEL PHYSIQUE

### 2.1 Horaires d'ouverture

Les horaires du service sollicité sont-ils adaptés à vos besoins ?

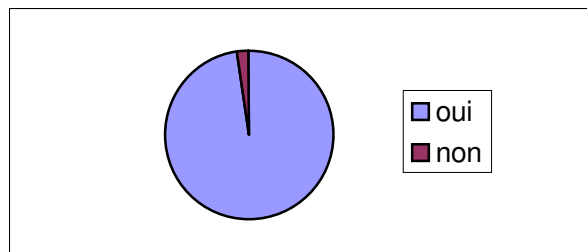
oui	70
non	19



### 2.2 Courtoisie et bienvenue

Le personnel vous a-t-il accueilli par un mot de bienvenue ?

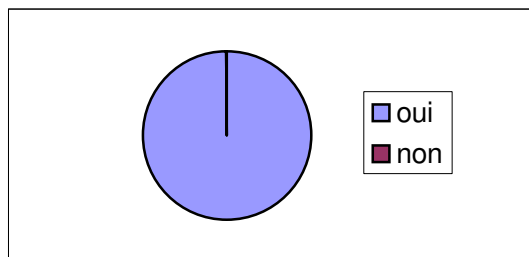
oui	86
non	2





Le personnel a-t-il été courtois avec vous lors de l'entretien ?

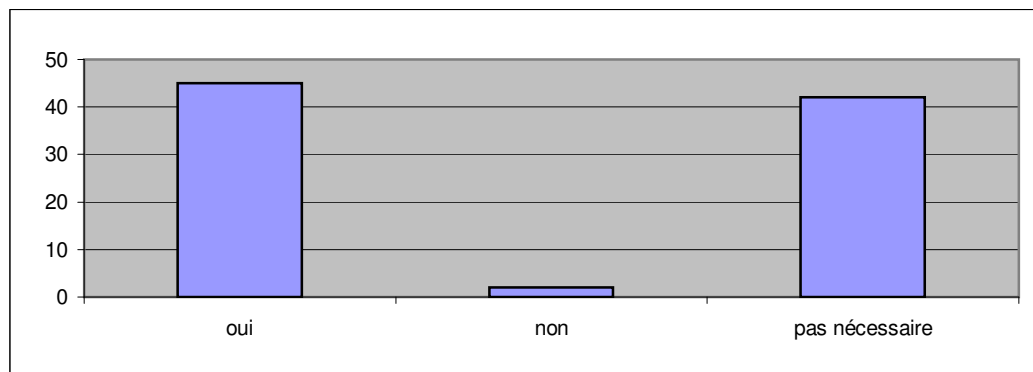
oui 89  
non



### 2.3 Accompagnement

Si nécessaire, le personnel vous a-t-il proposé de l'aide pour compléter le formulaire lié à votre demande ?

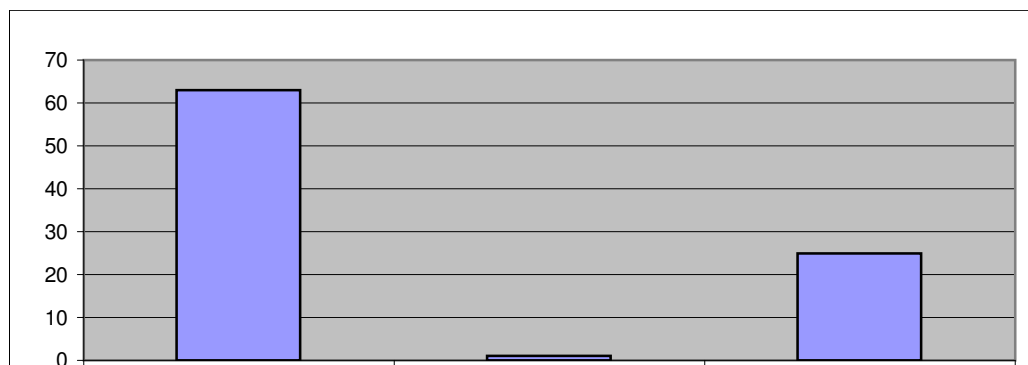
oui 45  
non 2  
pas nécessaire 42

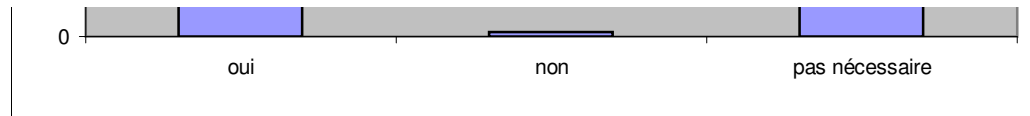


### 2.4 Réorientation

En cas de besoin, avez vous été orienté vers le bon service et la personne compétente pour traiter votre demande; extérieur ?

oui 63  
non 1  
pas nécessaire 25

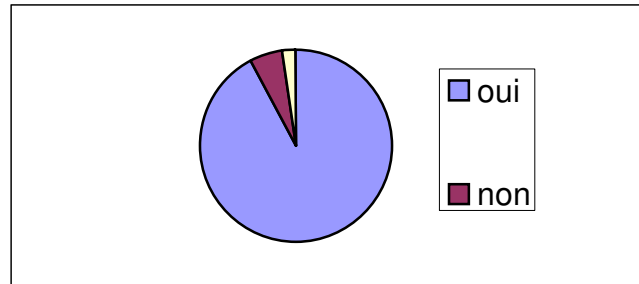




### 2.5 Discrétion

Le personnel d'accueil a-t-il fait preuve de discrétion lors de votre entretien ?

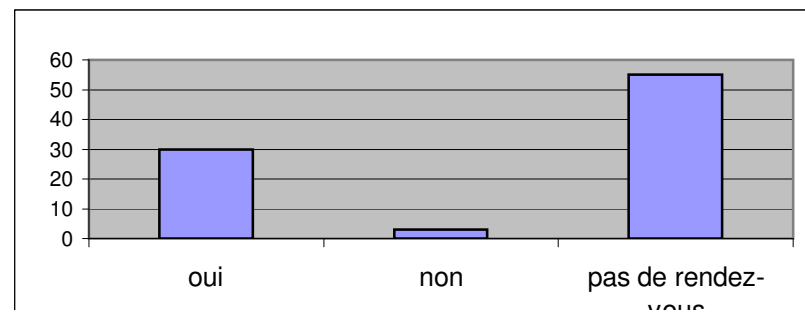
oui	82	
non	5	
non répondu		2



### 2.6 Respect du rendez-vous

Si vous avez eu rendez-vous avec un agent des services municipaux, cet agent a-t-il respecté l'horaire initialement fixé ?

oui	30
non	3
pas de rendez-vous	55

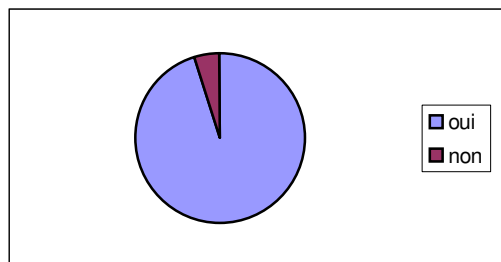


oui	non	pas de rendez-vous
-----	-----	--------------------

#### 4/ DELIVRANCE DES PRESTATIONS MUNICIPALES

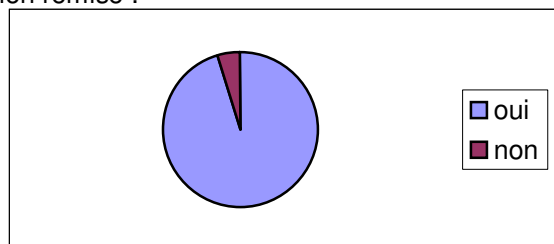
4.1 Le personnel du service auquel vous vous êtes adressé, vous a-t-il remis une documentation relative à son service ?

oui	82
non	4



4.2 Explication orale de la documentation remise :

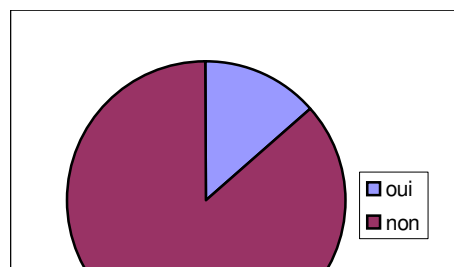
oui	82
non	4

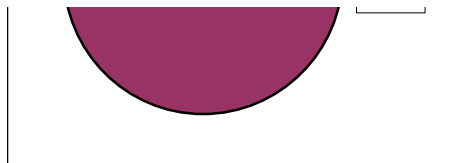


#### 4/ INTERVENTION DES SERVICES MUNICIPAUX SUR LE DOMAINE PUBLIC

4.1 Avez-vous déjà sollicité les services municipaux pour une intervention d'urgence ?

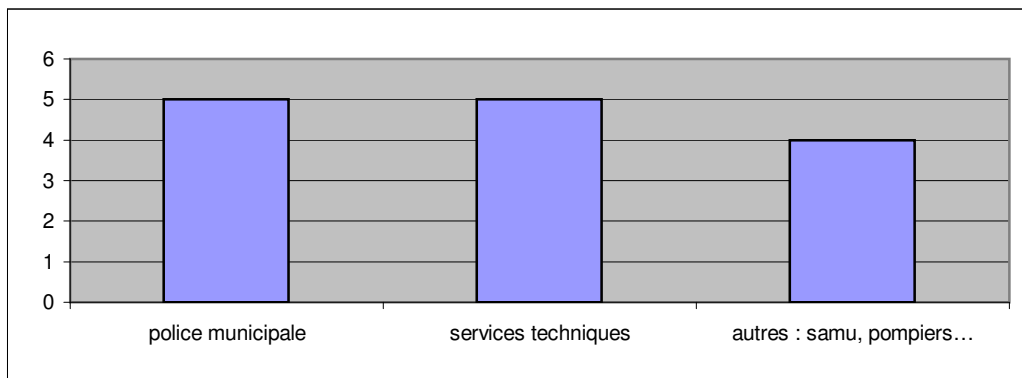
oui	12
non	76





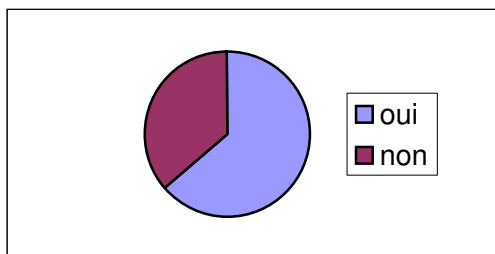
4.2 Numéro composé pour joindre l'urgence :

police municipale 5  
 services techniques 5  
 autres : samu, pompiers... 4



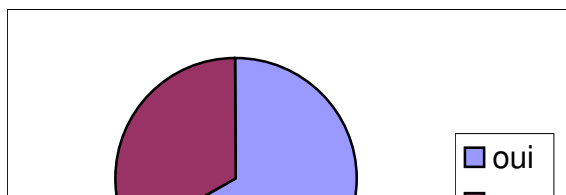
4.3 Les services municipaux sont-ils intervenus sur l'urgence que vous avez signalée ?

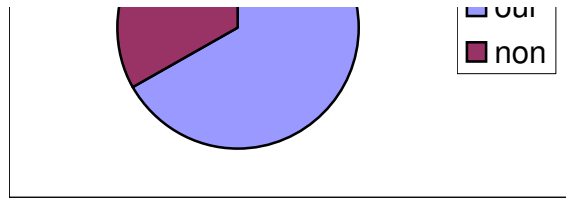
oui 7  
 non 4



4.4 Etait-ce pendant les heures d'ouvertures des services ?

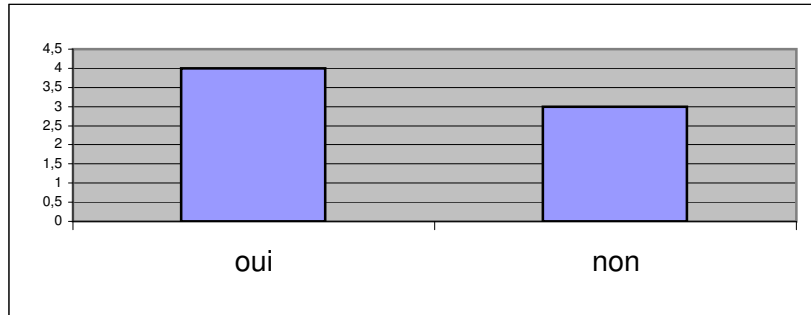
oui 8  
 non 4





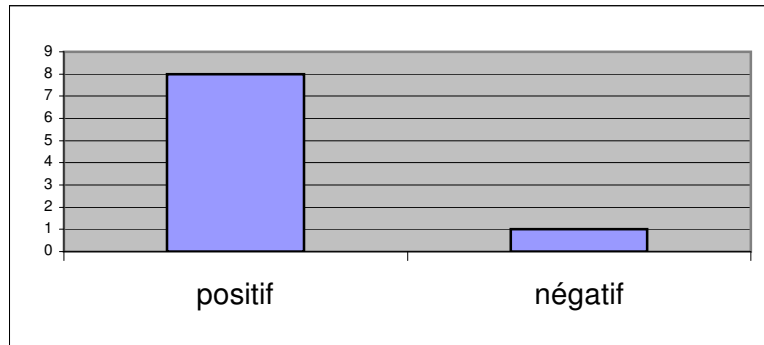
4.5 Si non, sont-ils intervenus rapidement : mesures de sécurité immédiate (prises dans l'heure) et mesures de sécurité complémentaires (sous 48 H) ?

oui 4  
non 3



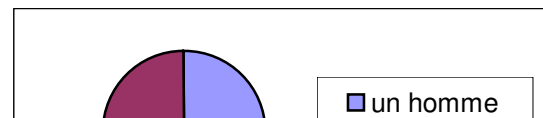
4.6 Quelle appréciation portez-vous sur le service rendu ?

positif 8  
négatif 1

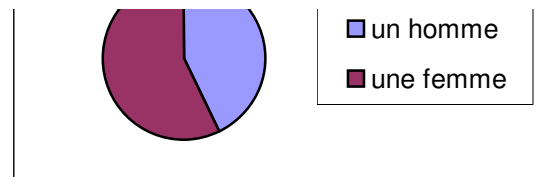


## 5/ POUR MIEUX VOUS CONNAÎTRE

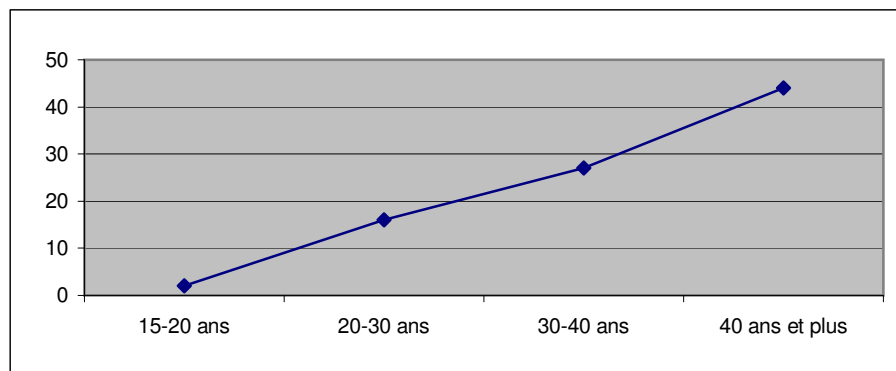
5.1 Vous êtes :



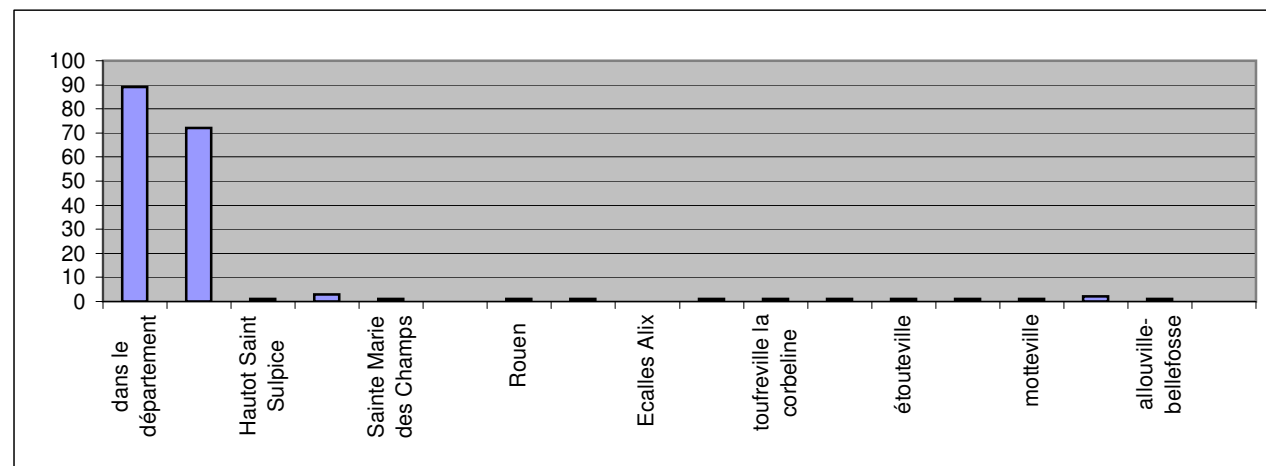
un homme 38  
 une femme 51



5.2 Vous êtes âgé de :  
 15-20 ans 2  
 20-30 ans 16  
 30-40 ans 27  
 40 ans et plus 44

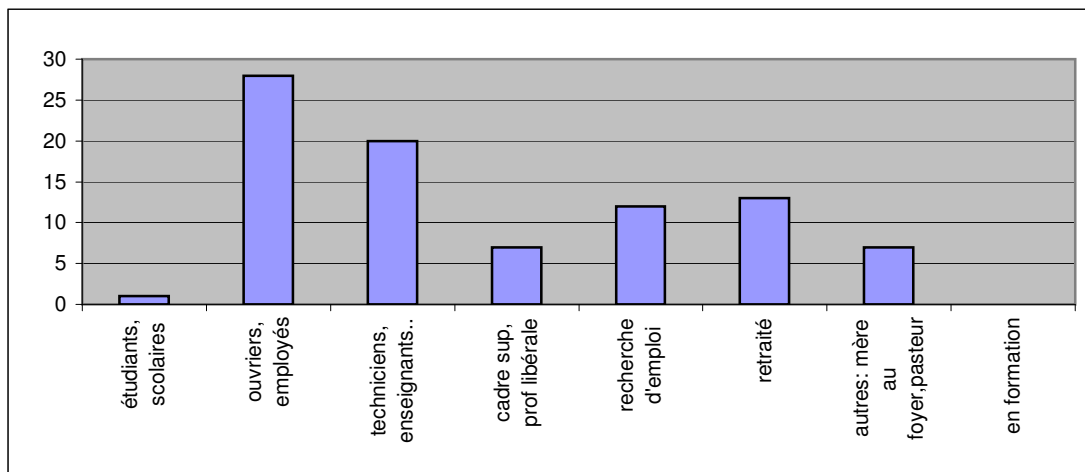


5.3 Votre résidence principale se situe :  
 dans le département 89  
 Yvetot 72  
 Hautot Saint Sulpice 1  
 pavilly 3  
 Sainte Marie des Champs 1  
 duclair  
 Rouen 1  
 Auzeboc 1  
 Ecalles Alix  
 hors du département 1  
 toufreville la corbeline 1  
 blacqueville 1  
 étouteville 1  
 fécamp 1  
 motteville 1  
 veauville les baons 2  
 allouville-bellefosse 1



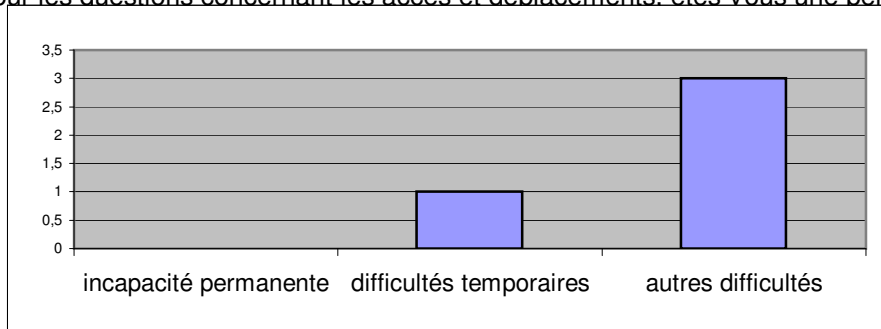
5.4 A quelle catégorie socio-professionnelle appartenez-vous ?

étudiants, scolaires	1
ouvriers, employés	28
techniciens, enseignants..	20
cadre sup, prof libérale	7
recherche d'emploi	12
retraité	13
autres: mère au foyer, paste en formation	7



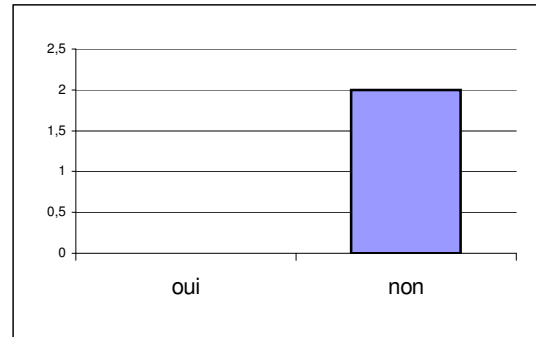
5.5 A titre d'information et notamment pour les questions concernant les accès et déplacements. êtes-vous une personne à mobilité réduite, c'est à dire :

incapacité permanente	1
difficultés temporaires	1
autres difficultés	3



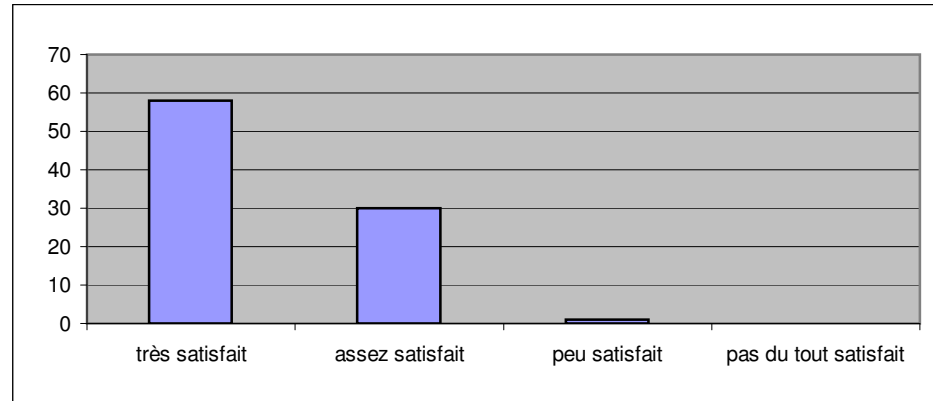
5.6 Avez-vous rencontré des difficultés pour accéder à nos services ?

oui 2  
non 87



**6/ SATISFACTION GENERALE**

très satisfait 58  
assez satisfait 30  
peu satisfait 1  
pas du tout satisfait 33,71

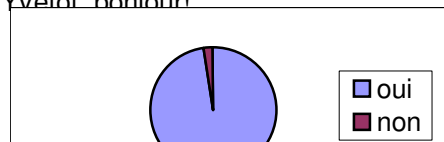


**3/ QUALITE DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE**

ne téléphone pas 44  
3.1 La courtoisie et l'efficacité

A la prise en ligne, le personnel a-t-il dit : "Ville d'Yvetot, bonjour!"

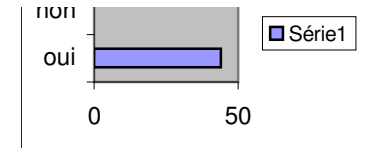
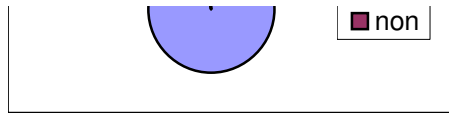
oui 43  
non 1



Selon vous, votre demande a-t-elle bien été comprise par votre interlocuteur?

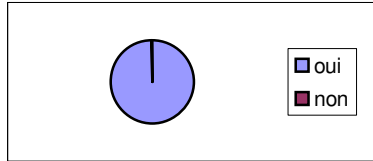
oui 44  
non 0





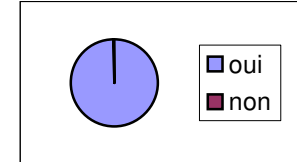
Avez-vous reçu une réponse claire et rapide?

oui 44  
non 0



Vous a-t-on transféré directement vers le bon interlocuteur?

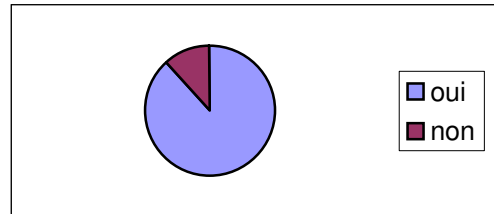
oui 44  
non 0



3.2 L'accueil téléphonique et ne téléphone pas 60

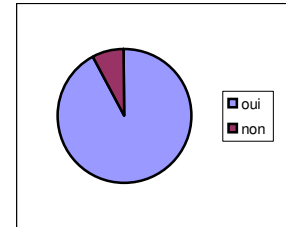
A-t-on pris votre message et vos coordonnées?

oui 23  
non 3



Le personnel d'accueil a-t-il pu vous informer rapidement de l'état d'avancement de votre dossier?

oui 24  
non 2



Si non, vous a-t-on rappelé ultérieurement pour vous en informer?

oui 1  
non 1

