

Date : / /

Nom du site :

Le Conseil départemental des Alpes de Haute-Provence œuvre pour améliorer l'accueil de ses usagers. C'est pourquoi votre avis nous intéresse. Aussi, nous vous invitons à retourner ce questionnaire aux personnels d'accueil.

Q.1 Quelles sont vos attentes ou vos remarques concernant l'accueil ?

.....

Q.2 Quel âge avez-vous ?

- de 25 ans 25-35 ans 36-45 ans 46-55 ans 56-65 ans + de 65 ans

Q.3 Quelle est la raison de votre venue ?

- Vieillesse/handicap PMI Planification / dépistage Service social/Insertion Enfance

Q.4 Quel moyen utilisez-vous le plus souvent pour nous contacter ?

- Je me déplace Je téléphone J'écris (courrier/mail) J'utilise Internet (Facebook / site)

Accueil téléphonique

Q.5 Que pensez-vous de l'accueil téléphonique :

Courtoisie, efficacité			
Présentation téléphonique et informations données			

Q.6 Avez-vous rencontré des difficultés pour joindre votre interlocuteur ?

- Oui Non

Si oui, lesquelles :

Accueil physique

Q.7 Quel est votre niveau de satisfaction concernant :

L'accès au bâtiment			
L'accueil sur le site			
Le respect de la confidentialité de votre demande			
La propreté des locaux			
L'espace d'attente			
Le délai d'attente			

Q.8 Si vous avez demandé un rendez-vous, sous quel délai l'avez-vous obtenu ?

- Immédiatement moins de 15 jours plus de 15 jours

Q.9 La signalétique vous a-t-elle permis de vous orienter facilement ?

- Oui Non

Si non, pourquoi :

Q.10 Comment noteriez-vous votre satisfaction générale sur l'accueil ?

Nous vous remercions d'avoir participé à cette enquête !