



ENQUÊTE DE SATISFACTION 2025

Votre avis nous aide à progresser

La Mairie de Maurepas souhaite évaluer la satisfaction de ses usagers.

L'enquête est anonyme et dure environ 5 minutes. Vos réponses nous seront d'une aide précieuse pour l'amélioration de notre accueil et de nos services. Nous vous remercions d'avance pour votre implication.

Ce questionnaire est à déposer sur les lieux d'accueil des équipements de la Ville ou à envoyer à l'adresse suivante : Mairie de Maurepas – 1, place Charles de Gaulle 78310 Maurepas

Ce questionnaire est également disponible sur notre site internet ou accessible via le QR Code :



L'objet de votre visite / appel

Quel(s) service(s) avez-vous consulté(s) ?

- Agents de 1^{er} Accueil – Standard
- Guichet unique (État civil – Élections – Cimetière – Cartes d'identité - Passeports)
- Guichet unique (Inscriptions scolaires-périscolaires, calcul quotient)
- Service Enfance / Éducation (écoles, centres de loisirs)
- Petite enfance (crèches...)
- Jeunesse (Mille club – Tridim – BIJ)
- Service des sports (école des sports, équipements sportifs)
- Vie associative
- Animation séniors
- Pôle Solidarité / CCAS (logement, aide sociale, séniors)
- Relais Marianne (Maison France service, parentalité)

- Pôle Aménagement & Environnement (voirie, espaces verts, propreté urbaine, urbanisme)
- Police municipale
- Théâtre Albert Camus
- Conservatoire
- Autre :

Quel est l'objet de votre visite / appel ?

- Démarche administrative / Inscription
- Demande d'informations / Documentation
- Participation aux activités
- Rendez-vous avec un élu / agent
- Réclamation
- Paiement / Règlement de factures
- Autre :

Concernant les éléments suivants, êtes-vous :	Tout à fait satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Plutôt pas satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)	Non concerné
1. Accessibilité aux locaux					
1.1 Facilité à trouver la structure de l'extérieur (panneaux d'orientation)	<input type="checkbox"/>				
1.2 Facilité de stationnement pour votre véhicule	<input type="checkbox"/>				
1.3 Facilité d'accès pour les personnes en situation de handicap	<input type="checkbox"/>				
1.4 Fléchage pour se diriger dans les différents services	<input type="checkbox"/>				
1.5 Horaires d'ouverture des services adaptés à vos besoins	<input type="checkbox"/>				
1.6 Horaires d'ouverture des services clairement affichés	<input type="checkbox"/>				
2. Accueil physique des usagers					
2.1 Confort et propreté des espaces	<input type="checkbox"/>				
2.2 Un agent d'accueil est présent pour vous recevoir	<input type="checkbox"/>				
2.3 Identification de l'agent d'accueil	<input type="checkbox"/>				
2.4 Accueil courtois et agréable	<input type="checkbox"/>				
2.5 Qualité de l'écoute apportée	<input type="checkbox"/>				
2.6 Prise en compte de ma demande efficace et dans les délais annoncés	<input type="checkbox"/>				
2.7 Explications claires de l'agent d'accueil	<input type="checkbox"/>				
2.8 Aides et conseils pour renseigner les formulaires délivrés	<input type="checkbox"/>				

Concernant les éléments suivants, êtes-vous :	Tout à fait satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Plutôt pas satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)	Non concerné
2.9 Délai d'attente raisonnable	<input type="checkbox"/>				
2.10 Respect des horaires de rendez-vous	<input type="checkbox"/>				
2.11 Confidentialité et discrétion	<input type="checkbox"/>				
2.12 À l'hôtel de Ville, l'interlocuteur raccompagne son visiteur jusqu'à l'accueil et salue son départ	<input type="checkbox"/>				
3. Accueil téléphonique des usagers					
3.1 Rapidité de la prise d'appel (nombre de sonneries)	<input type="checkbox"/>				
3.2 Contact téléphonique accueillant et souriant	<input type="checkbox"/>				
3.3 L'interlocuteur se présente	<input type="checkbox"/>				
3.4 La demande est bien comprise (reformulation)	<input type="checkbox"/>				
3.5 Redirection rapide vers le bon interlocuteur	<input type="checkbox"/>				
3.6 Qualité de la réponse donnée	<input type="checkbox"/>				
4. Informations et documentation					
4.1 L'affichage des informations est clair et à jour	<input type="checkbox"/>				
4.2 L'affichage légal au niveau des panneaux administratifs est clair et à jour	<input type="checkbox"/>				
4.3 Facilité à trouver les documents sur les présentoirs	<input type="checkbox"/>				

Site internet et démarches en ligne

Consultez-vous le site internet de la Ville ? OUI NON

Utilisez-vous les démarches en ligne de la Ville ? OUI NON

Si non, pourquoi ? Pas d'accès à internet Méconnaissance Difficulté d'utilisation Autre :

Si oui :	Tout à fait satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Plutôt pas satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)	Non concerné
5.1 Internet : Facilité de recherche d'informations	<input type="checkbox"/>				
5.2 Démarches en ligne : Facilité d'utilisation	<input type="checkbox"/>				
5.3 Démarches en ligne : Prise en compte de ma demande efficace et dans les délais annoncés	<input type="checkbox"/>				

Pour mieux vous connaître

Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?

Moins de 25 ans De 25 à 34 ans De 35 à 49 ans De 50 ans à 64 ans 65 ans et +

Quelle est votre situation ?

Actif Au foyer Étudiant Retraité Autre :

Habitez-vous à Maurepas ? Oui Non

Depuis un an, combien de fois vous êtes-vous déplacé(e) dans l'un des services de la Ville ?

Une seule fois 2 à 3 fois 4 fois et + Jamais Je ne sais plus

Quel(s) moyen(s) de communication utilisez-vous le plus souvent pour joindre les services de la Ville ?

Je me déplace Je téléphone J'écris J'utilise le site internet de la Ville Autre :

Vos remarques et suggestions

.....

.....

.....

Pour conclure, quel est votre niveau global de satisfaction ?

Noter de 1 à 10 (10 = très satisfait) (1 = pas du tout satisfait)

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

Merci de votre participation !

Les résultats vous seront communiqués dans un prochain numéro du Maurepas Magazine et sur le site internet de la Ville

Les informations recueillies sont traitées de manière anonyme, uniquement dans un but statistique et d'étude. Conformément à l'article 34 de la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données vous concernant. Pour l'exercer, adressez-vous à : protectiondesdonnees@maurepas.fr