



---

## Résultats

### Questionnaire 713414

---

Nombre d'enregistrement(s) pour cette requête :	165
Nombre total d'enregistrements pour ce questionnaire :	165
Pourcentage du total :	100.00%



## Résumé du champ pour G1Q00001

Quand vous venez à l'Hôtel de Ville quel service venez-vous consulter ?

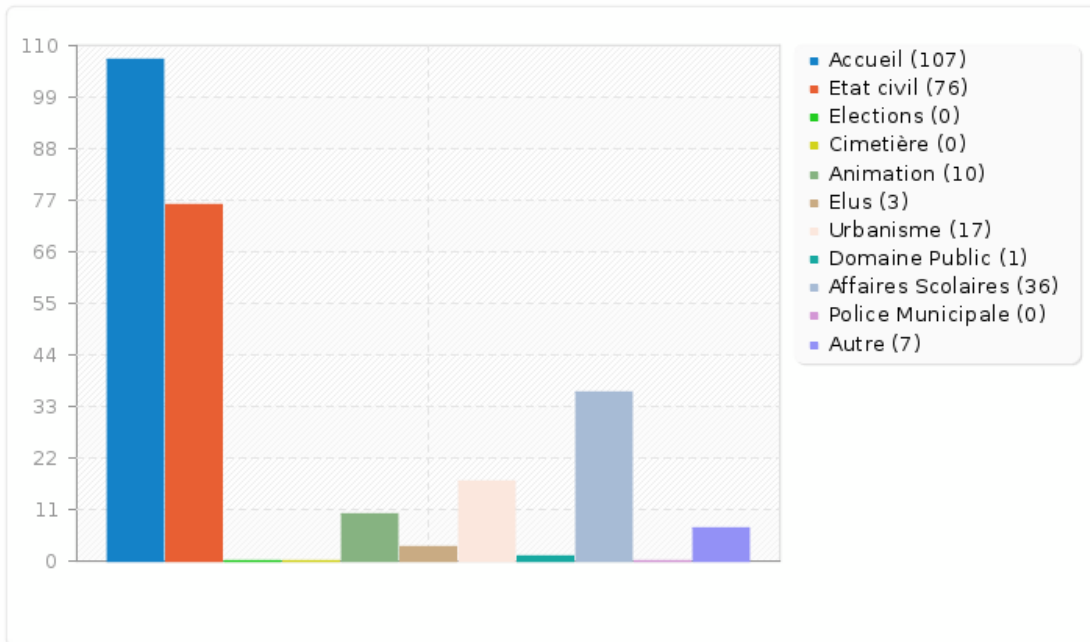
Réponse	Décompte	Pourcentage
Accueil (SQ001)	107	65.24%
Etat civil (SQ002)	76	46.34%
Elections (SQ003)	0	0.00%
Cimetière (SQ004)	0	0.00%
Animation (SQ005)	10	6.10%
Elus (SQ006)	3	1.83%
Urbanisme (SQ007)	17	10.37%
Domaine Public (SQ008)	1	0.61%
Affaires Scolaires (SQ009)	36	21.95%
Police Municipale (SQ010)	0	0.00%
Autre	7	4.27%

Identifiant (ID)	Réponse
55	La régie
56	Ressources humaines
88	Services de justice
143	Affiche
184	Ressources humaines
185	Consiliauteur de justice
188	Ressources humaines



## Résumé du champ pour G1Q00001

Quand vous venez à l'Hôtel de Ville quel service venez-vous consulter ?





## Résumé du champ pour G1Q00002

Quel est l'objet de votre visite ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Dépôt d'un dossier (urbanisme, état civil, passeport, CNI, ...) (SQ001)	23	14.02%
Demande d'un acte ou d'un document administratif (passeport, CNI, ...) (SQ002)	30	18.29%
Inscription d'un enfant à une activité scolaire ou périscolaire (SQ003)	18	10.98%
Paiement d'une facture (restauration scolaire, centre de loisirs, ...) (SQ004)	20	12.20%
Demande de rendez-vous (SQ005)	5	3.05%
Recherche d'une aide, d'un conseil (SQ006)	33	20.12%
Recherche d'une information (SQ007)	28	17.07%
Signalement / Réclamation (SQ008)	6	3.66%
Autorisation de voirie (SQ009)	1	0.61%
Autre	51	31.10%

Identifiant (ID)	Réponse
43	Procuration
41	Légalisation document
40	Dépôt de flyers
35	Signature de contrat et rendez-vous
34	Emploi
44	Recensement
46	Pacse
54	Légalisation de signature
57	Braderie
59	Braderie
61	Réception de clés
68	Élections
69	Récupération de documents
79	Pacse
80	Pacse
81	Consultation PLU
89	Lettre au maire
92	Demande de sac pour déjections de chiens
93	Affaire de famille
94	Aides d'orientation pour enfant
95	Demande de dérogation
97	Recherche de généalogie
99	Braderie
100	Sac a déjections et jdc
101	Mariage
103	Demande du livret de famille
109	Braderie
110	Demande d'affiche, courrier d'information
113	Braderie
114	Demande de logement
118	Remplir des documents
122	Date de mariage
126	Recensement
127	Recensement
132	Recensement liste électorale
143	Regarder les affiches
147	Recensement
148	Cv
164	Braderie
167	Démarches
169	Élections
170	Invitation pour association
173	Sac à déjections
174	Repas des aînés

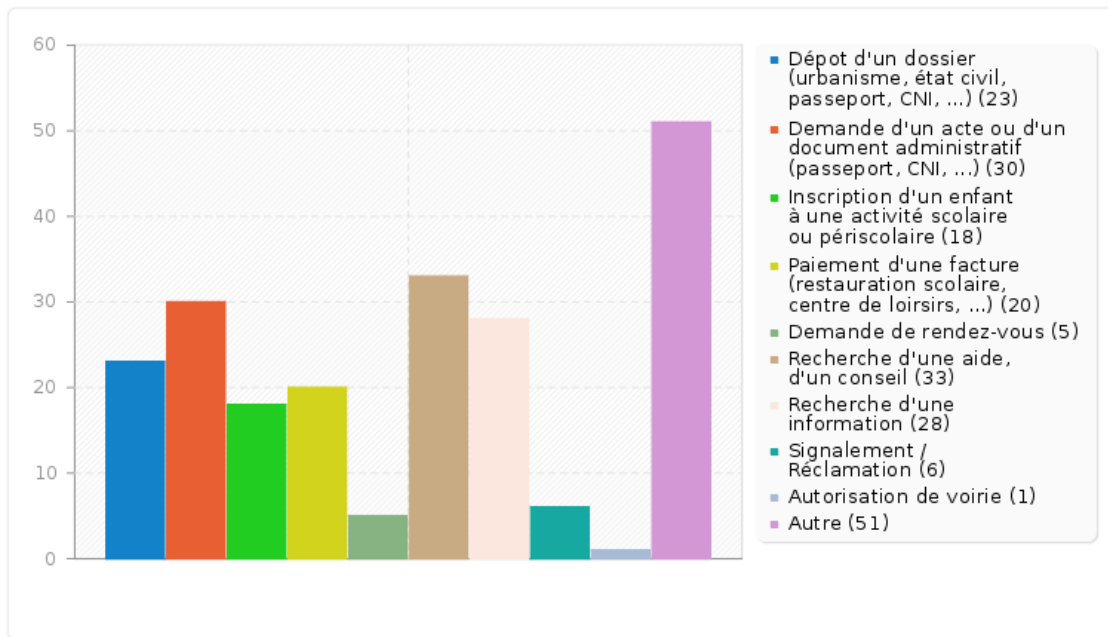


179	Braderie , recensement
180	Récupération du sac
183	Courrier
184	Retrait chèques vacances
186	Braderie
187	Droit de succession
189	Cartes d'identité



## Résumé du champ pour G1Q00002

Quel est l'objet de votre visite ?





---

## Résumé du champ pour G2Q00001

Avez-vous l'impression que l'accueil des usagers à l'Hôtel de Ville est une priorité de la ville?

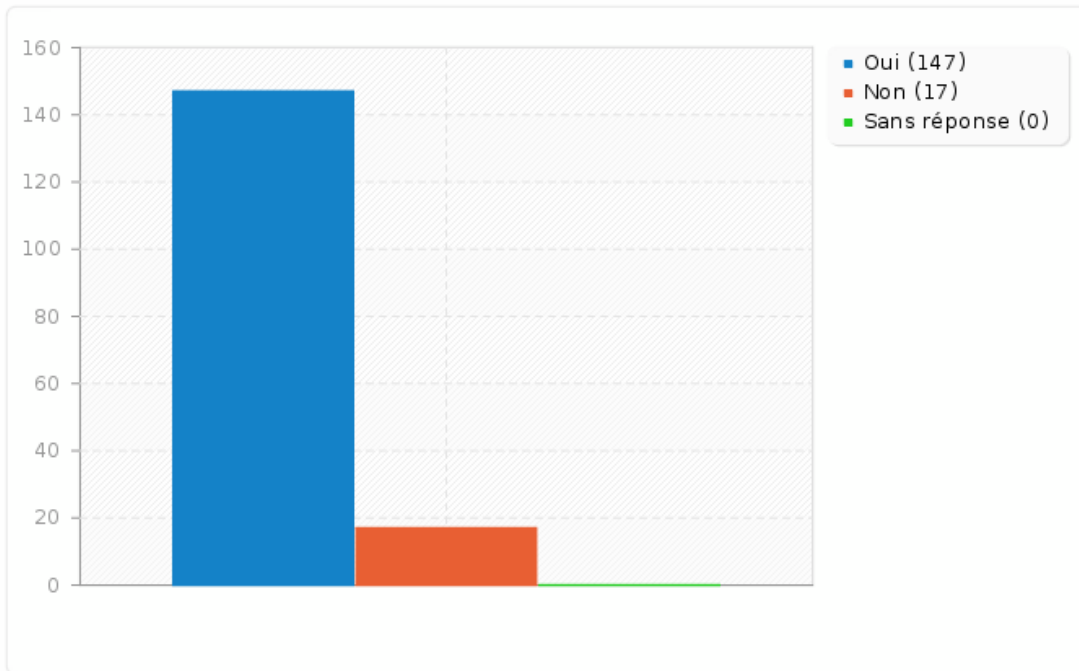
---

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui (Y)	147	89.63%
Non (N)	17	10.37%
Sans réponse	0	0.00%



## Résumé du champ pour G2Q00001

Avez-vous l'impression que l'accueil des usagers à l'Hôtel de Ville est une priorité de la ville?







---

## Résumé du champ pour G2Q00002

L'accueil qui vous est réservé vous paraît-il courtois et aimable ?

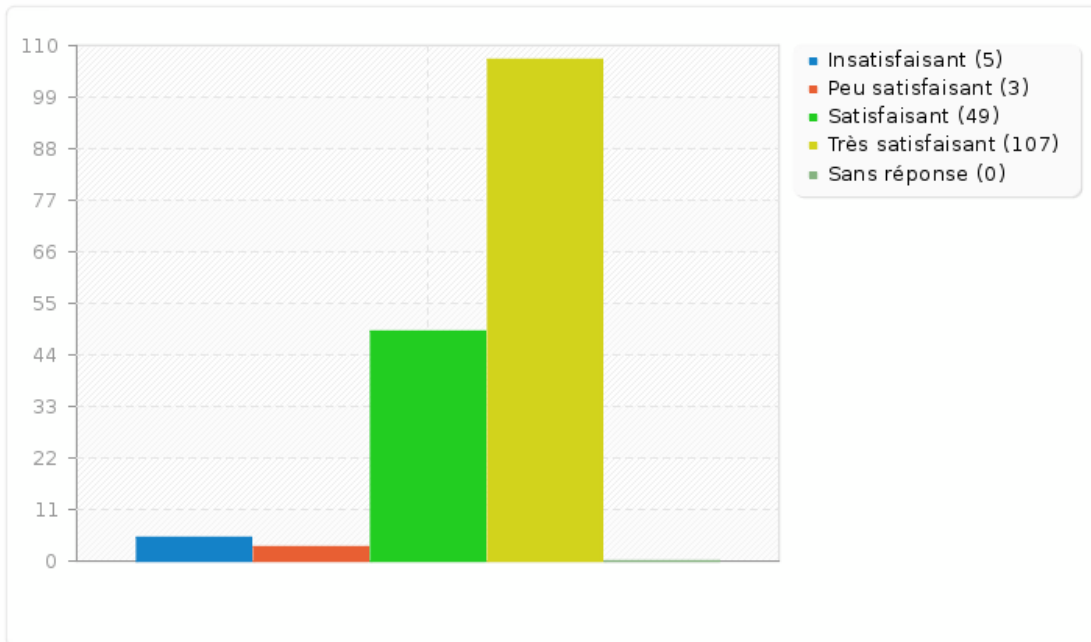
---

Réponse	Décompte	Pourcentage
Insatisfaisant (SQ001)	5	3.05%
Peu satisfaisant (SQ002)	3	1.83%
Satisfaisant (SQ003)	49	29.88%
Très satisfaisant (SQ004)	107	65.24%
Sans réponse	0	0.00%



## Résumé du champ pour G2Q00002

L'accueil qui vous est réservé vous paraît-il courtois et aimable ?





---

## Résumé du champ pour G2Q00003

L'écoute à l'accueil correspond-elle à vos attentes ?

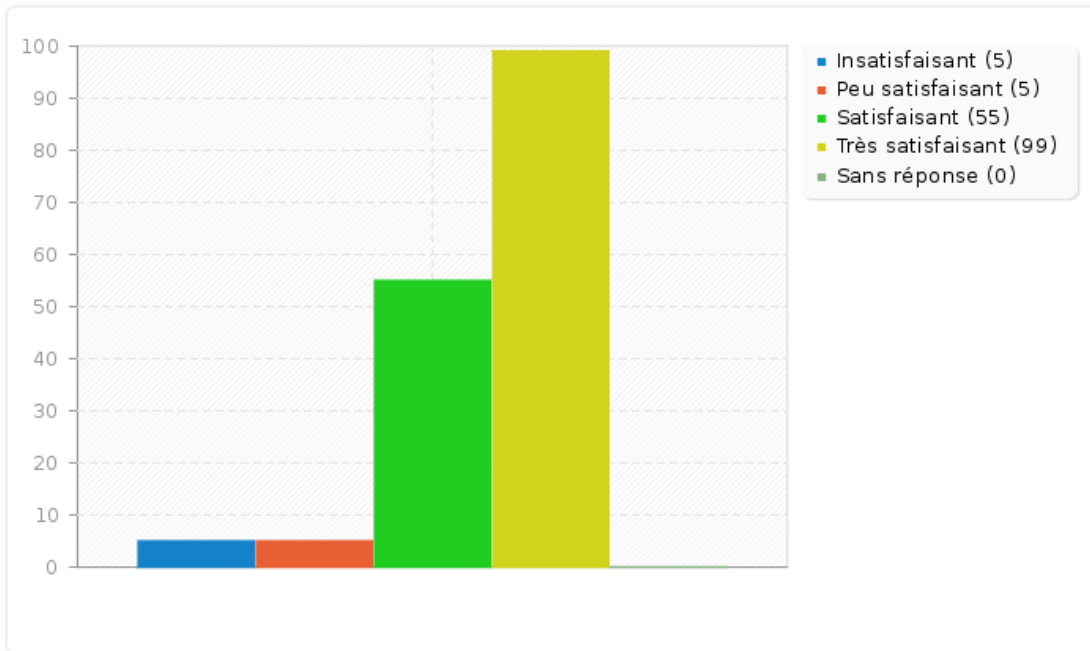
---

Réponse	Décompte	Pourcentage
Insatisfaisant (SQ001)	5	3.05%
Peu satisfaisant (SQ002)	5	3.05%
Satisfaisant (SQ003)	55	33.54%
Très satisfaisant (SQ004)	99	60.37%
Sans réponse	0	0.00%



## Résumé du champ pour G2Q00003

L'écoute à l'accueil correspond-elle à vos attentes ?





---

## Résumé du champ pour G2Q00004

Comment qualifiez-vous la réponse personnalisée qui vous est donnée ?

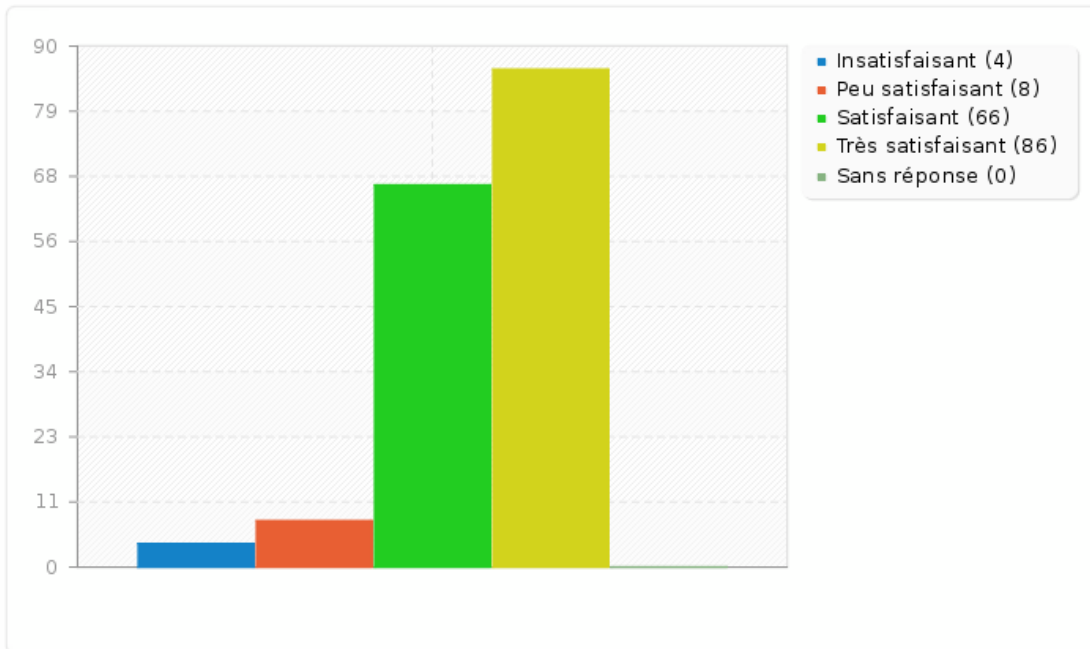
---

Réponse	Décompte	Pourcentage
Insatisfaisant (SQ001)	4	2.44%
Peu satisfaisant (SQ002)	8	4.88%
Satisfaisant (SQ003)	66	40.24%
Très satisfaisant (SQ004)	86	52.44%
Sans réponse	0	0.00%



## Résumé du champ pour G2Q00004

Comment qualifiez-vous la réponse personnalisée qui vous est donnée ?





---

## Résumé du champ pour G2Q00005

Le hall d'accueil vous paraît-il adapté à vos attentes de confidentialité ?

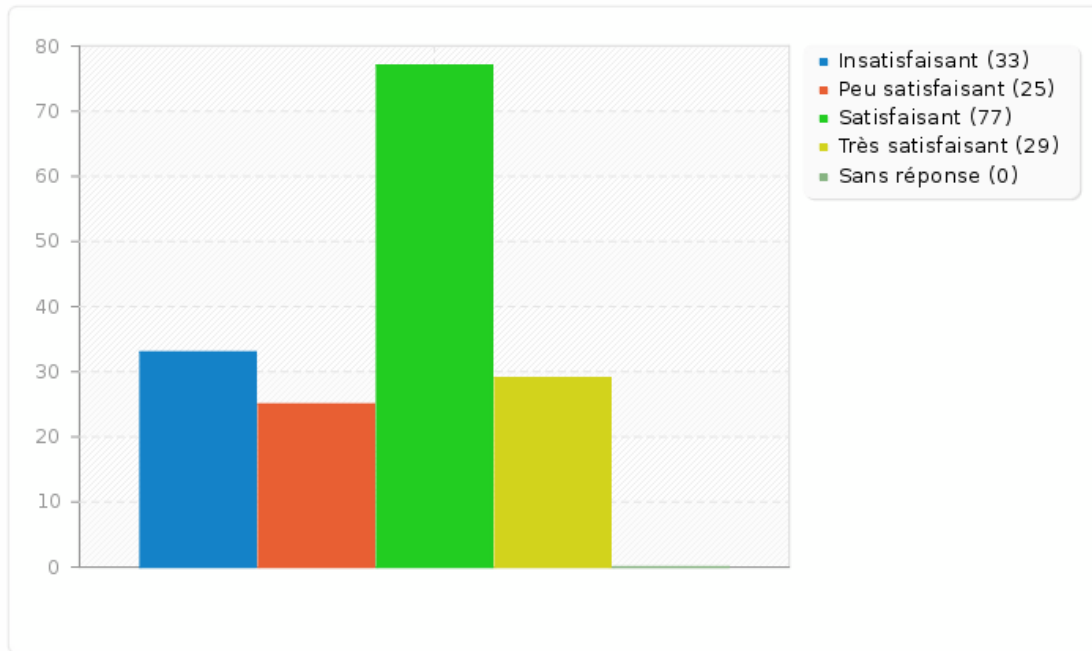
---

Réponse	Décompte	Pourcentage
Insatisfaisant (SQ001)	33	20.12%
Peu satisfaisant (SQ002)	25	15.24%
Satisfaisant (SQ003)	77	46.95%
Très satisfaisant (SQ004)	29	17.68%
Sans réponse	0	0.00%



## Résumé du champ pour G2Q00005

Le hall d'accueil vous paraît-il adapté à vos attentes de confidentialité ?







---

## Résumé du champ pour G2Q00006

Le hall d'accueil vous paraît-il adapté à vos attentes d'accessibilité ?

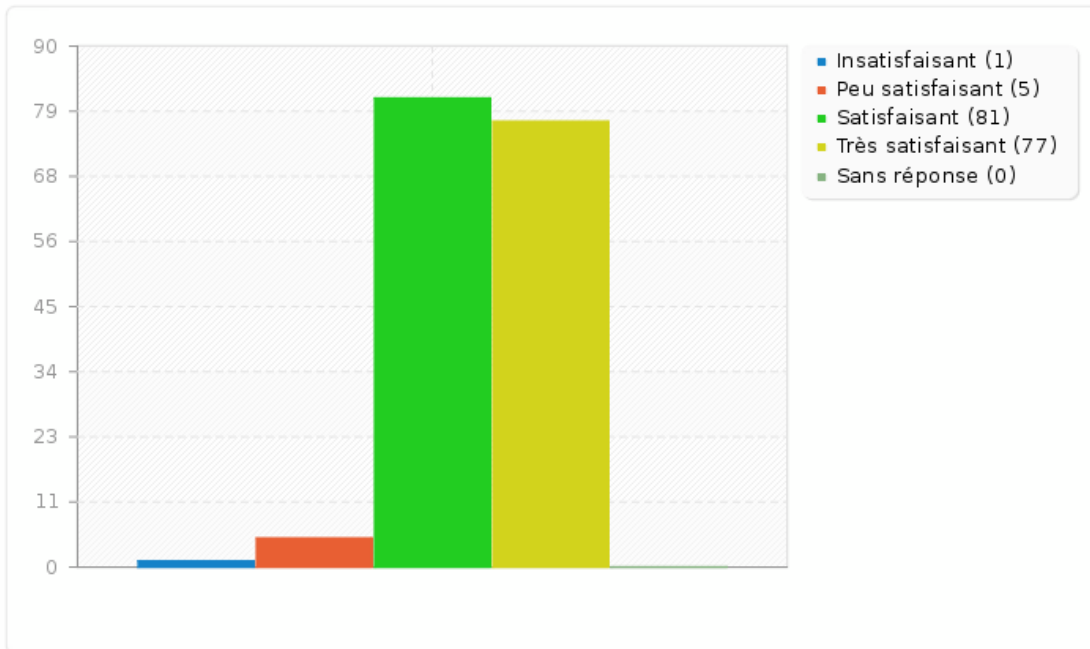
---

Réponse	Décompte	Pourcentage
Insatisfaisant (SQ001)	1	0.61%
Peu satisfaisant (SQ002)	5	3.05%
Satisfaisant (SQ003)	81	49.39%
Très satisfaisant (SQ004)	77	46.95%
Sans réponse	0	0.00%



## Résumé du champ pour G2Q00006

Le hall d'accueil vous paraît-il adapté à vos attentes d'accessibilité ?





---

## Résumé du champ pour G2Q00007

Le hall d'accueil vous paraît-il adapté à vos attentes de propreté ?

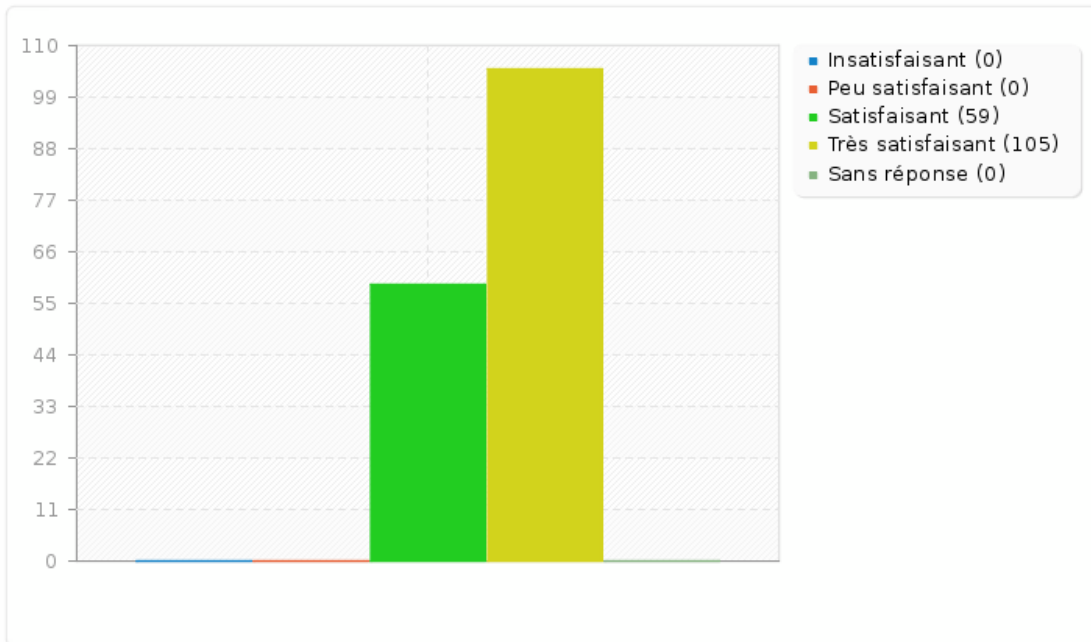
---

Réponse	Décompte	Pourcentage
Insatisfaisant (SQ001)	0	0.00%
Peu satisfaisant (SQ002)	0	0.00%
Satisfaisant (SQ003)	59	35.98%
Très satisfaisant (SQ004)	105	64.02%
Sans réponse	0	0.00%



## Résumé du champ pour G2Q00007

Le hall d'accueil vous paraît-il adapté à vos attentes de propreté ?





---

## Résumé du champ pour Q6

L'accueil qui vous est réservé dans les services vous paraît-il courtois et aimable ?

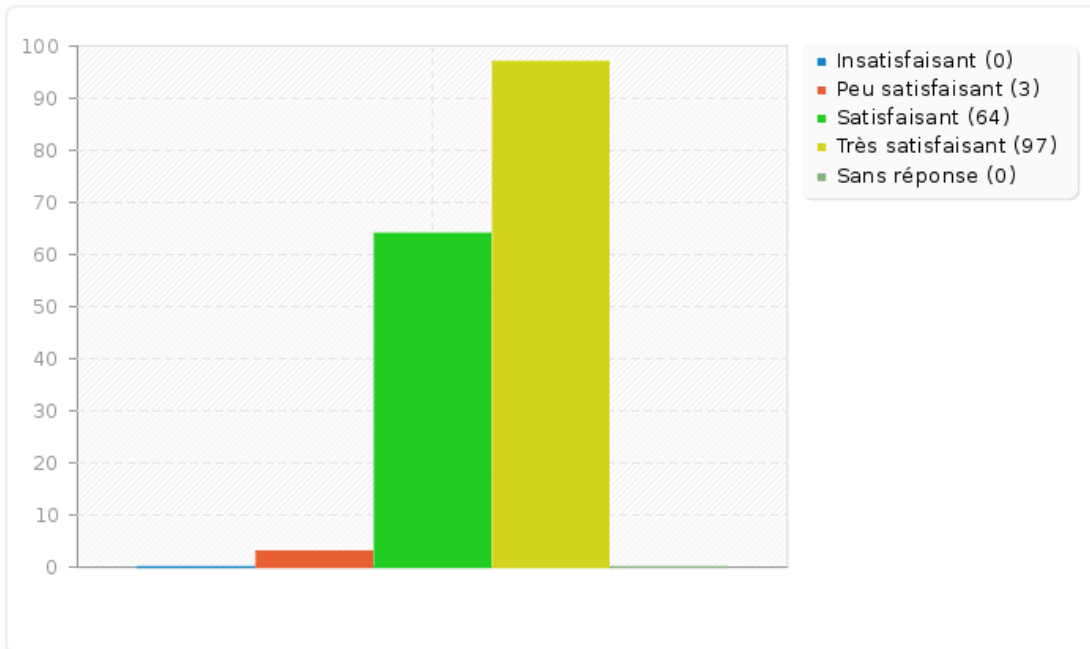
---

Réponse	Décompte	Pourcentage
Insatisfaisant (SQ001)	0	0.00%
Peu satisfaisant (SQ002)	3	1.83%
Satisfaisant (SQ003)	64	39.02%
Très satisfaisant (SQ004)	97	59.15%
Sans réponse	0	0.00%



## Résumé du champ pour Q6

L'accueil qui vous est réservé dans les services vous paraît-il courtois et aimable ?





---

## Résumé du champ pour q8

Comment qualifiez-vous la réponse personnalisée qui vous est donnée dans les services ?

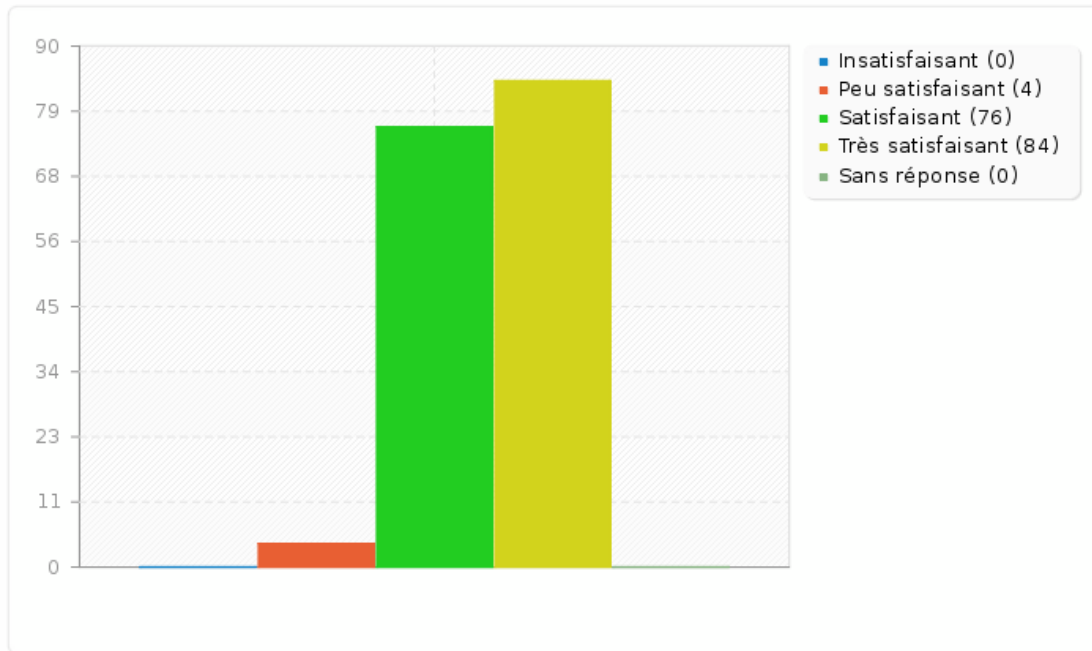
---

Réponse	Décompte	Pourcentage
Insatisfaisant (SQ001)	0	0.00%
Peu satisfaisant (SQ002)	4	2.44%
Satisfaisant (SQ003)	76	46.34%
Très satisfaisant (SQ004)	84	51.22%
Sans réponse	0	0.00%



## Résumé du champ pour q8

Comment qualifiez-vous la réponse personnalisée qui vous est donnée dans les services ?







---

## Résumé du champ pour q9

Avez-vous déjà contacté la Mairie par l'accueil téléphonique ?

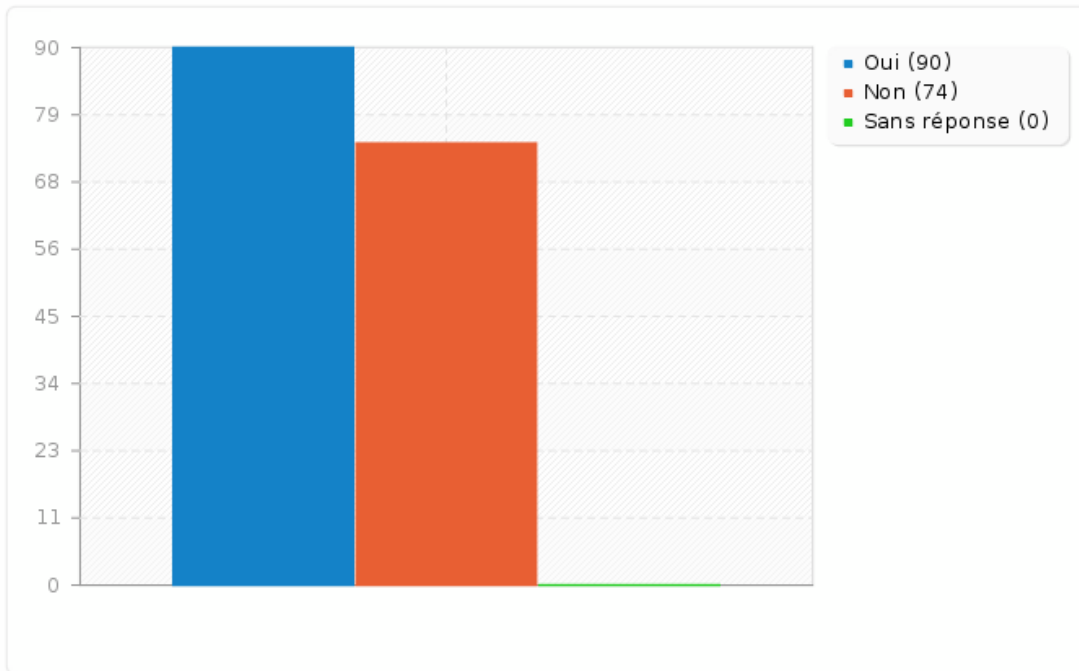
---

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui (Y)	90	54.88%
Non (N)	74	45.12%
Sans réponse	0	0.00%



## Résumé du champ pour q9

Avez-vous déjà contacté la Mairie par l'accueil téléphonique ?





---

## Résumé du champ pour q9bis

Si oui, avez-vous obtenu la réponse à votre question ?

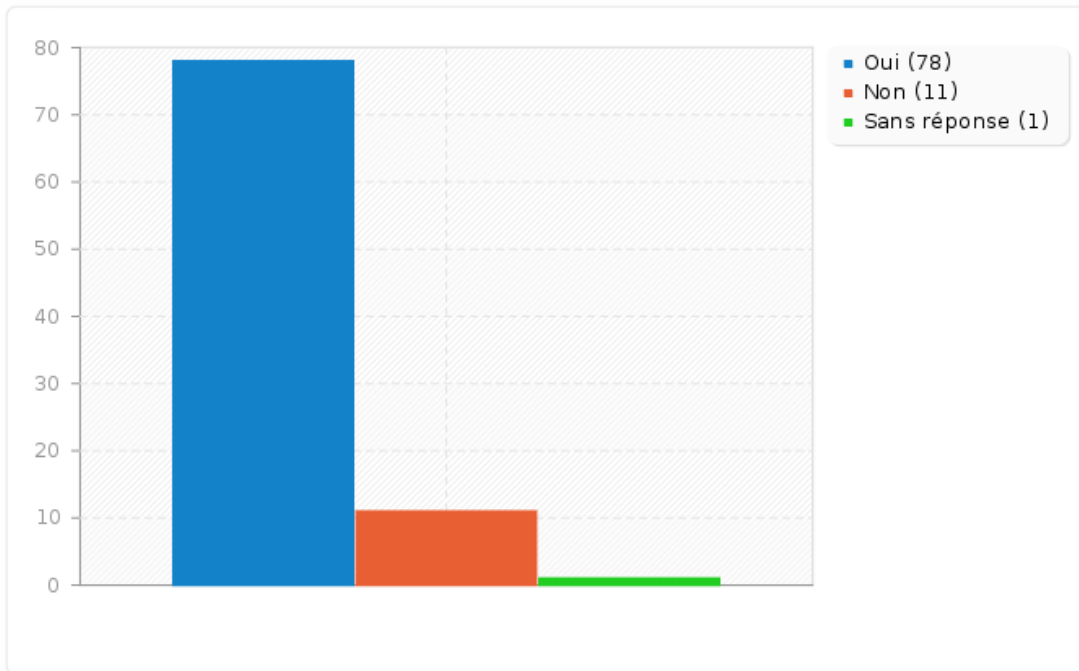
---

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui (Y)	78	86.67%
Non (N)	11	12.22%
Sans réponse	1	1.11%



## Résumé du champ pour q9bis

Si oui, avez-vous obtenu la réponse à votre question ?





---

## Résumé du champ pour Q10

Lorsque vous vous déplacez à l'accueil de l'Hôtel de Ville, la réponse fournie par nos agents est-elle en accord avec vos attentes ?

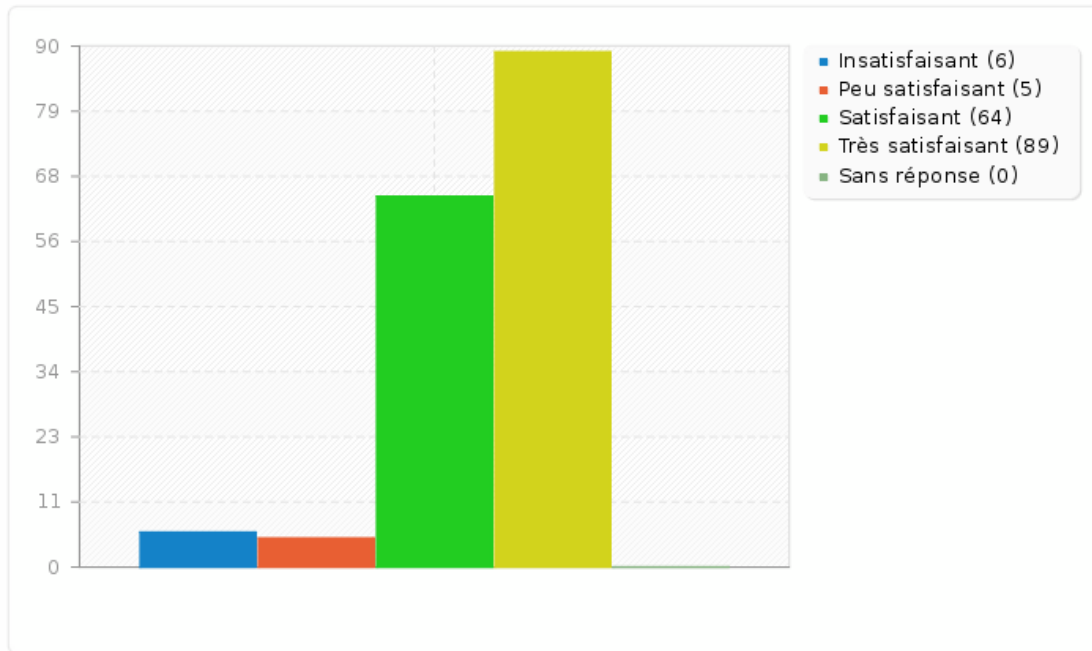
---

Réponse	Décompte	Pourcentage
Insatisfaisant (SQ001)	6	3.66%
Peu satisfaisant (SQ002)	5	3.05%
Satisfaisant (SQ003)	64	39.02%
Très satisfaisant (SQ004)	89	54.27%
Sans réponse	0	0.00%



## Résumé du champ pour Q10

Lorsque vous vous déplacez à l'accueil de l'Hôtel de Ville, la réponse fournie par nos agents est-elle en accord avec vos attentes ?





---

## Résumé du champ pour Q11

Repartez-vous de l'Hôtel de Ville avec une réponse à toutes vos questions ? ( Si peu satisfait ou insatisfait, pouvez-vous préciser ?)

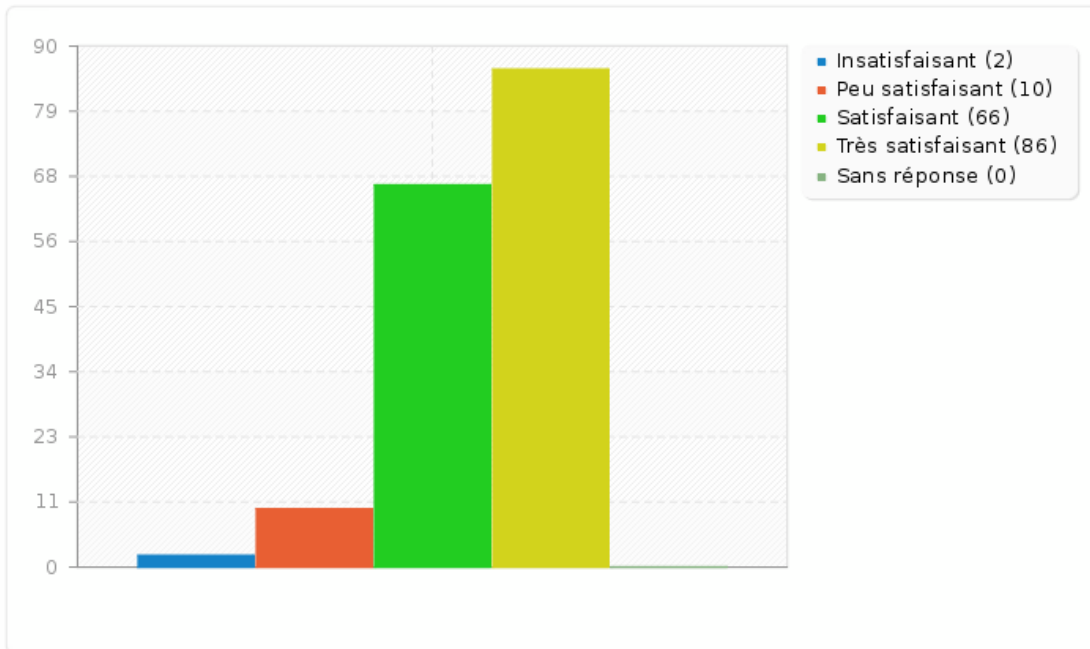
---

Réponse	Décompte	Pourcentage
Insatisfaisant (SQ001)	2	1.22%
Peu satisfaisant (SQ002)	10	6.10%
Satisfaisant (SQ003)	66	40.24%
Très satisfaisant (SQ004)	86	52.44%
Sans réponse	0	0.00%



## Résumé du champ pour Q11

Repartez-vous de l'Hôtel de Ville avec une réponse à toutes vos questions ? ( Si peu satisfait ou insatisfait, pouvez-vous préciser ?)







## Résumé du champ pour q11bis

Si peu satisfait ou insatisfait, pouvez-vous préciser ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Réponse	12	100.00%
Sans réponse	0	0.00%

Identifiant (ID)	Réponse
33	Reponse du maire insatisfaisante ( enneigement, mauvais stationnement rue de l'Europe ,gens du voyage..)
58	Question sans reponse
105	Pas de réponse
123	Pas de réponse , recherche ultérieure
124	Inadapté
127	Manque de personnel qualifié pour la signature d'un papier de recensement
140	Pas toujours de réponse
143	Elle n'a pas parlé elle était au téléphone
158	Pas de réponse
169	Manque de précision
187	Réponse non convenable et ils n'ont pas toujours de réponses
189	Je ne peux pas faire de carte d'identité



---

## Résumé du champ pour q12

Êtes-vous satisfait des réponses et informations qui sont données ?

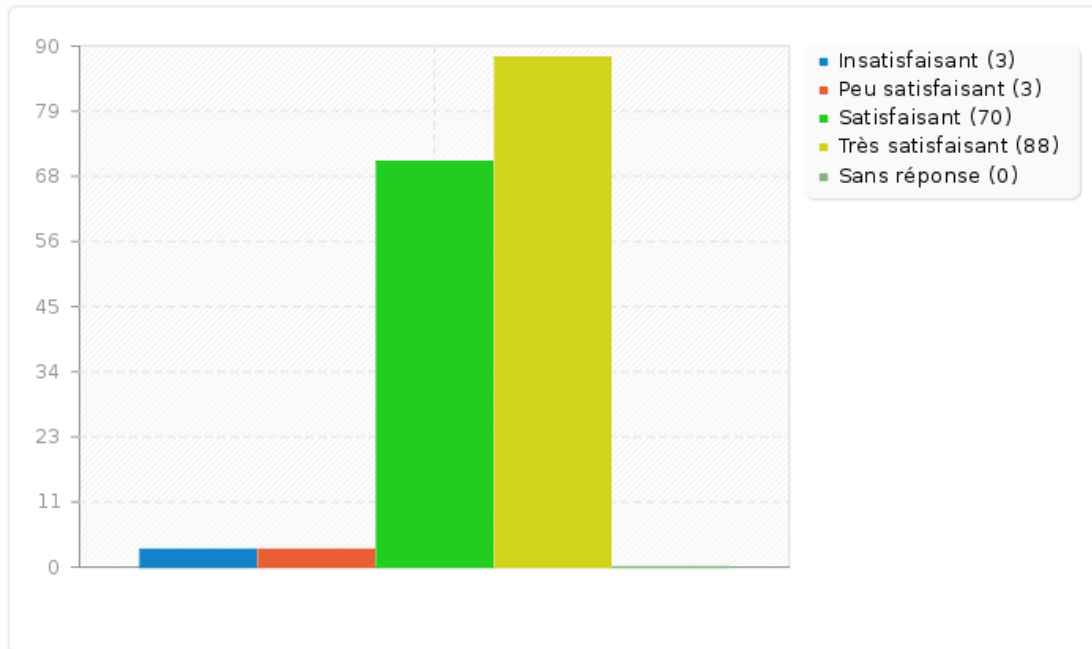
---

Réponse	Décompte	Pourcentage
Insatisfaisant (SQ001)	3	1.83%
Peu satisfaisant (SQ002)	3	1.83%
Satisfaisant (SQ003)	70	42.68%
Très satisfaisant (SQ004)	88	53.66%
Sans réponse	0	0.00%



## Résumé du champ pour q12

Êtes-vous satisfait des réponses et informations qui sont données ?





## Résumé du champ pour q13

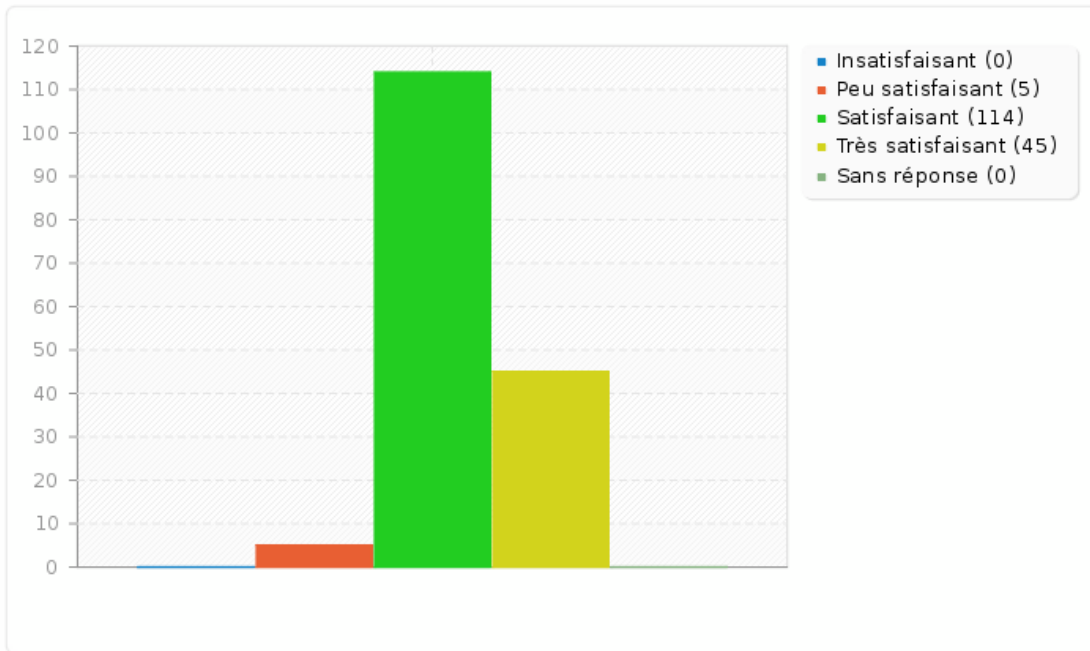
Les panneaux d'informations et documents présents répondent-ils à vos attentes ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Insatisfaisant (SQ001)	0	0.00%
Peu satisfaisant (SQ002)	5	3.05%
Satisfaisant (SQ003)	114	69.51%
Très satisfaisant (SQ004)	45	27.44%
Sans réponse	0	0.00%



## Résumé du champ pour q13

Les panneaux d'informations et documents présents répondent-ils à vos attentes ?





---

## Résumé du champ pour q14

Avez-vous déjà fréquenté notre site internet ?

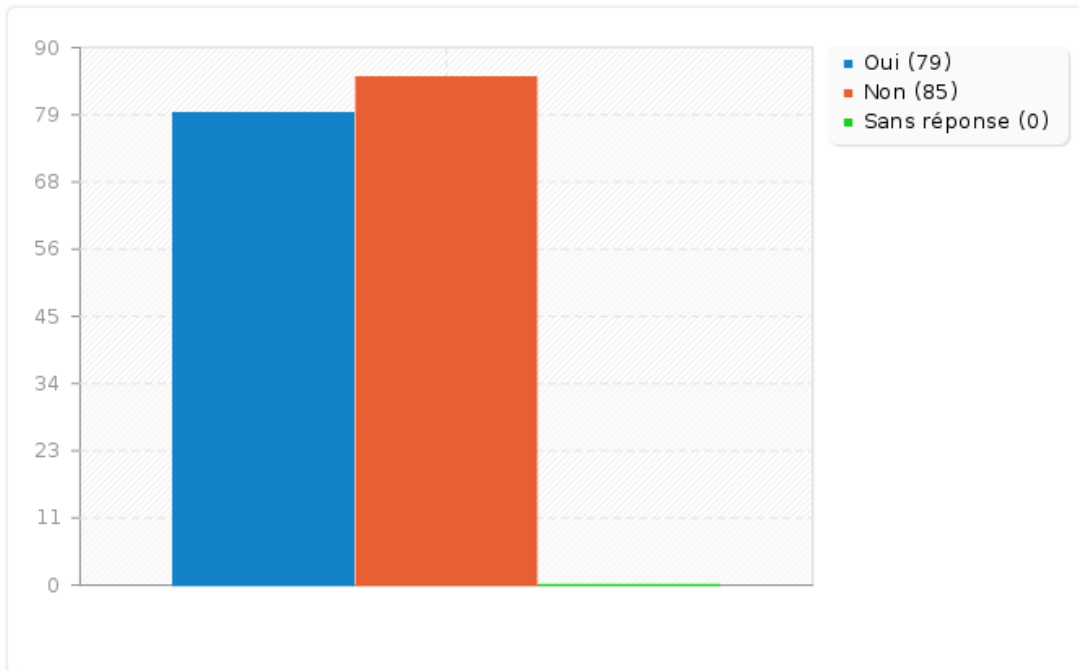
---

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui (Y)	79	48.17%
Non (N)	85	51.83%
Sans réponse	0	0.00%



## Résumé du champ pour q14

Avez-vous déjà fréquenté notre site internet ?





---

## Résumé du champ pour Q14bis

Si oui, trouvez-vous facilement (en moins de 3 clics) la réponse à vos questions ?

---

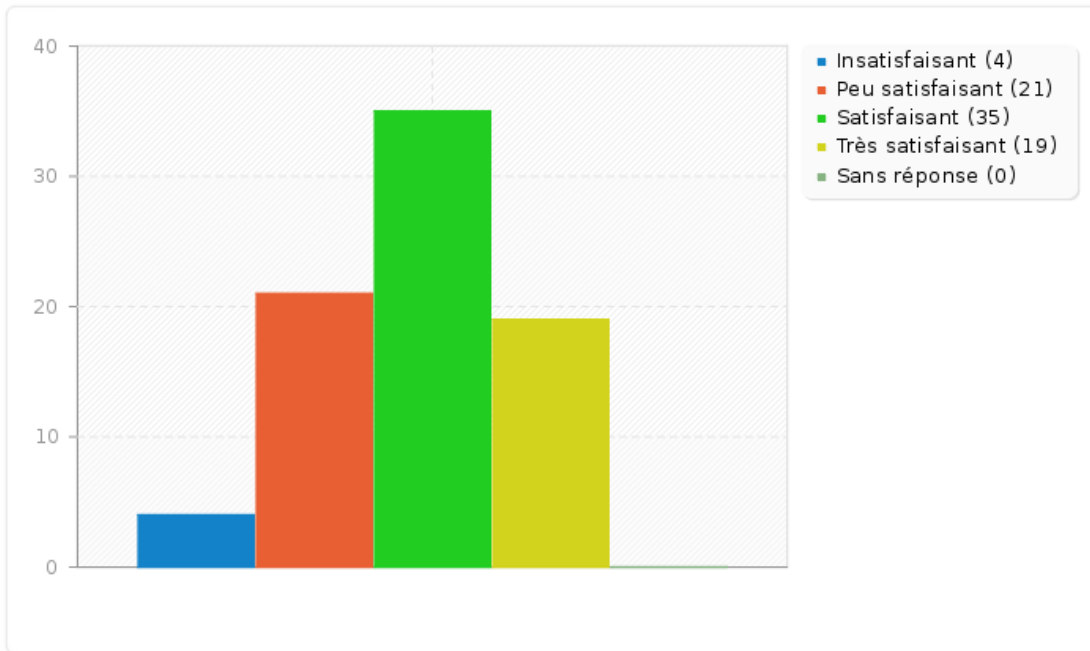
Réponse	Décompte	Pourcentage
Insatisfaisant (SQ001)	4	5.06%
Peu satisfaisant (SQ002)	21	26.58%
Satisfaisant (SQ003)	35	44.30%
Très satisfaisant (SQ004)	19	24.05%
Sans réponse	0	0.00%





## Résumé du champ pour Q14bis

Si oui, trouvez-vous facilement (en moins de 3 clics) la réponse à vos questions ?





---

## Résumé du champ pour q15

Les horaires d'ouverture vous semblent-ils adaptés ?

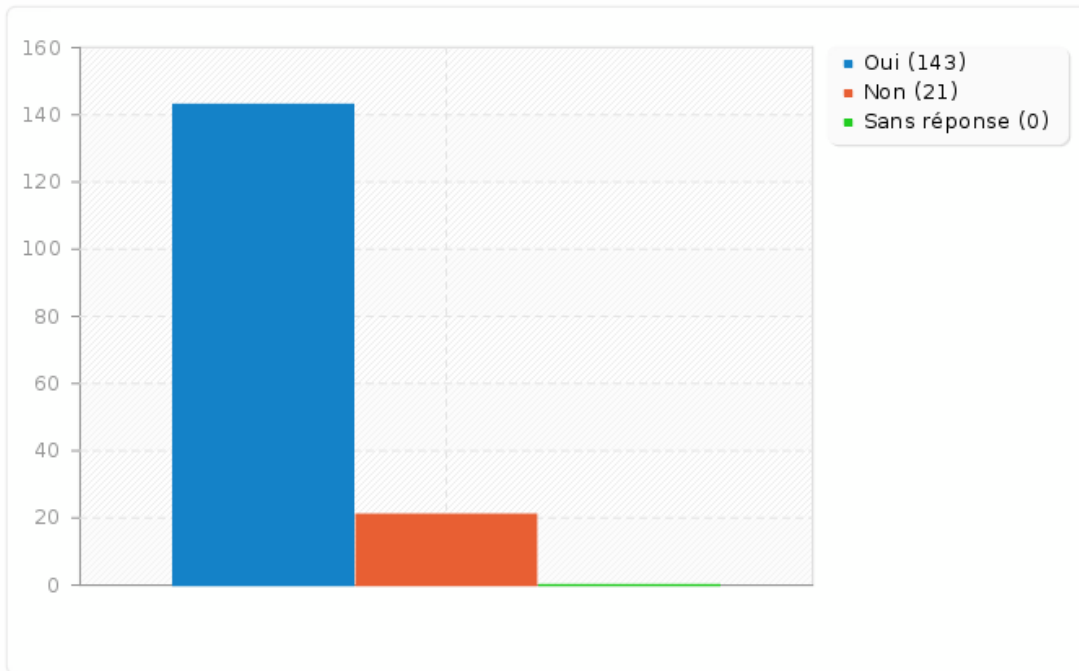
---

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui (Y)	143	87.20%
Non (N)	21	12.80%
Sans réponse	0	0.00%



## Résumé du champ pour q15

Les horaires d'ouverture vous semblent-ils adaptés ?





## Résumé du champ pour q15bis

Quel (s) créneau (x) d'ouverture jugeriez-vous utile (s) ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Réponse	21	100.00%
Sans réponse	0	0.00%

Identifiant (ID)	Réponse
31	Le matin
51	Plus tôt
63	Plus tard une fois par semaine
68	Jusque 19heure
70	Plus d'heure le midi
73	Plus tard
88	Fermeture plus tard
91	Plus tard
112	Plus de services ouvert avec horaires extensibles
114	Après midi
121	Jusque 21h
122	Plus tard et pour les services plus ouvert
129	Ouverture sans arrêt
137	Plus tard
139	Fin d'après midi pour les services
140	Le midi
141	Jusque au moins 18h
160	Plus de services ouverts
167	Après midi pour les services
168	Plus grande amplitude niveau horaire
169	Services plus ouverts



## Résumé du champ pour q16

Quelles sont vos suggestions pour nous permettre d'améliorer notre accueil à l'Hôtel de Ville ? (Accueil téléphonique / Accueil physique / Locaux)

Réponse	Décompte	Pourcentage
Réponse	163	99.39%
Sans réponse	1	0.61%

Identifiant (ID)	Réponse
43	Aucune
42	Aucune
41	Aucune
40	Aucune
39	Aucune
38	Précisions sur l'état civil
37	Aucune
36	Aucune
35	Plus de confidentialité au niveau de l'accueil
34	Aucune
33	Aucune
32	Répondre rapidement
31	Aucune
44	Aucune
45	Aucune
46	Machine a café
47	Confidentialité, plus d'informations
48	Plus de confidentialité
49	Aucune
50	Aucune
51	Horaire
52	Aucune
53	Aucune
54	Aucune
55	Plus de confidentialité, machine à café
56	Aucune
57	Aucune
58	Des bureaux en plus pour des demandes (avocat ,impots )
59	Aucune
60	Aucune
61	Aucune
62	Aucune
63	Aucune
64	Plus de confidentialité
65	Aucune
66	Aucune
67	Aucune
68	Aucune
69	Aucune
70	Plus d'informations
71	Plus de proximité direct avec les services ,
72	Aucune
73	Aucune
74	Aucune
75	Horaires plus larges pour les travailleurs
76	Rajouter de la confidentialité
77	Aucune
78	Aucune
79	Etat civil ouvert le lundi matin
80	Plus de confidentialité
81	Plus de confidentialité, signalétique au niveau des bureaux



82	Aucune
83	Aucune
84	Aucune
85	Une plus grande salle d'attente avec délimitation pour confidentialité
86	Aucune
87	Aucune
88	Aucune
89	Aucune
90	Aucune
91	Plus de confidentialité, une salle d'attente pour rentrer dans les services plus étendues, une réponse positive pour les demandes de carte d'identité et de passeport
92	Aucune
93	Plus de chaises
94	Aucune
95	Aucune
96	Aucune
97	Aucune
98	Aucune
99	Aucune
100	Aucune
101	Ouvert plus tard
102	Aucune
103	Du café
104	Ouverture principale ouvert
105	Aucune
106	Plus de confidentialité
107	Aucune
108	Aucune
109	Le contact avec les agents de l'accueil
110	Aucune
111	Aucune
112	Les horaires
113	Meilleures informations, meilleures connaissances, honnêteté par rapport aux réponses
114	Les horaires
115	Aucune
116	Offrir un café
117	Plus de confidentialité
118	Aucune
119	Aucune
120	Aucune
121	Donner des formations
122	Qu'elle soit présente
123	Aucune
124	Plus d'informations à l'accueil
125	Plus de confidentialité
126	Aucune
127	Aucune
128	Aucune
129	Changer l'emplacement de l'accueil
130	Aucune
131	Plus de confidentialité
132	Plus de confidentialité
133	Aucune
134	Aucune
135	Aucune
136	Aucune
137	Plus de confidentialité
138	Aucune
139	Aucune
140	Plus de confidentialité
141	Aucune
142	Du café
143	Plus d'écoute
144	Aucune
145	Aucune



146	Aucune
147	Aucune
148	Aucune
149	Aucune
150	Aucune
151	Aucune
152	Rendez-vous plus rapide
153	Aucune
154	Aucune
155	Plus de confidentialité
156	Aucune
157	Aucune
158	Plus de courtoisie
159	Aucune
160	Aucune
161	Services ouverts plus souvent et plus longtemps
162	Aucune
163	Aucune
165	Aucune
166	Aucune
167	Plus d'indications visuelles
168	Plus de confidentialité
169	Aucune
170	Aucune
171	Aucune
172	Aucune
173	Aucune
174	Localisation de l'accueil
175	Aucune
176	Aucune
177	Plus accueillante
179	Visibilité au niveau des panneaux d'information
180	Aucune
181	Que l'accueil soit plus accueillante
182	Aucune
183	Aucune
184	Aucune
185	Aucune
186	Aucune
187	Plus de confidentialité
188	Aucune
189	Pouvoir faire une cni
190	Aucune
191	Plus grand
192	Aucune
193	La chaleur de l'entrée
194	Aucune
195	Aucune



---

## Résumé du champ pour q17

Venez-vous à l'Hôtel de Ville ?

---

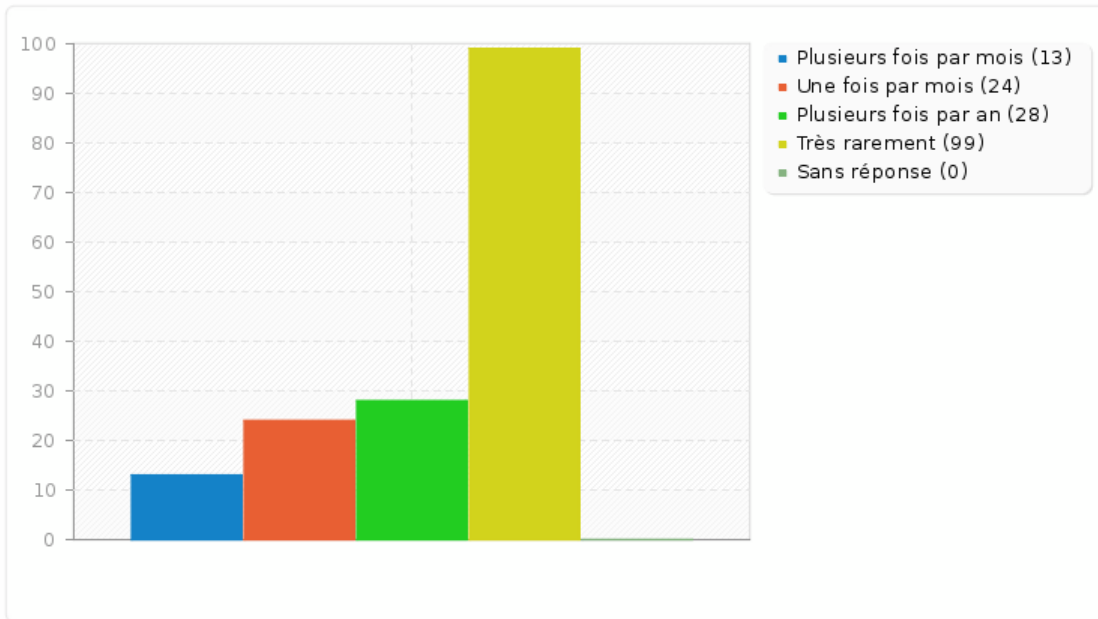
Réponse	Décompte	Pourcentage
Plusieurs fois par mois (A1)	13	7.93%
Une fois par mois (A2)	24	14.63%
Plusieurs fois par an (A3)	28	17.07%
Très rarement (A4)	99	60.37%
Sans réponse	0	0.00%





## Résumé du champ pour q17

Venez-vous à l'Hôtel de Ville ?





---

## Résumé du champ pour q18

Quand vous venez à l'Hôtel de Ville, empruntez-vous l'ascenseur ?

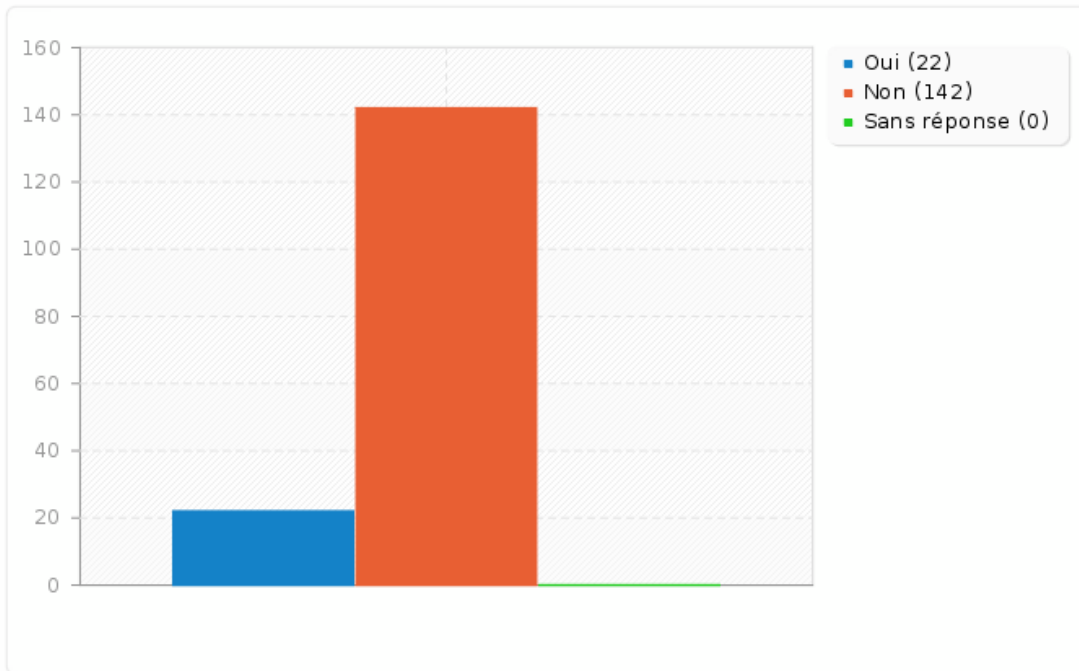
---

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui (Y)	22	13.41%
Non (N)	142	86.59%
Sans réponse	0	0.00%



## Résumé du champ pour q18

Quand vous venez à l'Hôtel de Ville, empruntez-vous l'ascenseur ?





---

## Résumé du champ pour q19

Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?

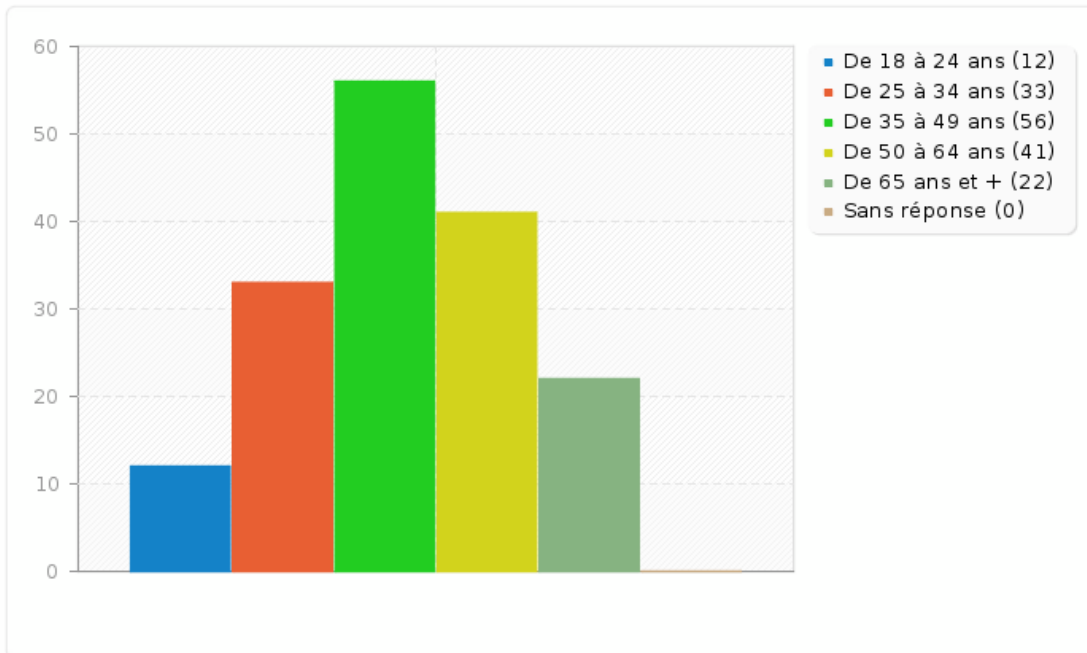
---

Réponse	Décompte	Pourcentage
De 18 à 24 ans (A1)	12	7.32%
De 25 à 34 ans (A2)	33	20.12%
De 35 à 49 ans (A3)	56	34.15%
De 50 à 64 ans (A4)	41	25.00%
De 65 ans et + (A5)	22	13.41%
Sans réponse	0	0.00%



## Résumé du champ pour q19

Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?





---

## Résumé du champ pour q20

Êtes-vous ?

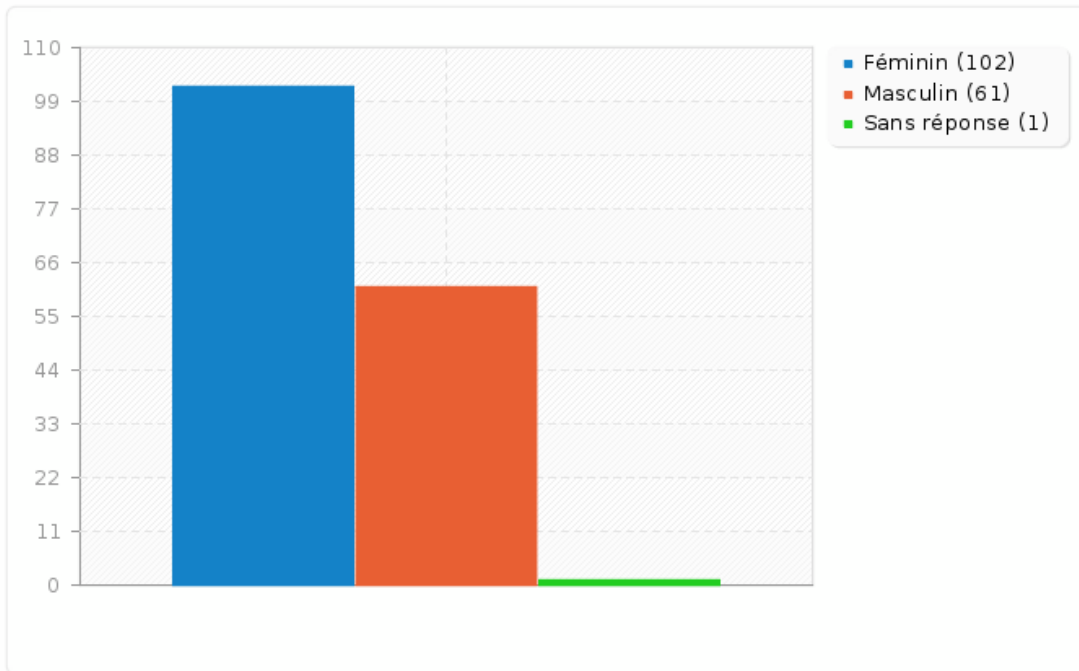
---

Réponse	Décompte	Pourcentage
Féminin (F)	102	62.20%
Masculin (M)	61	37.20%
Sans réponse	1	0.61%



## Résumé du champ pour q20

Êtes-vous ?





---

## Résumé du champ pour q21

Habitez-vous la commune ?

---

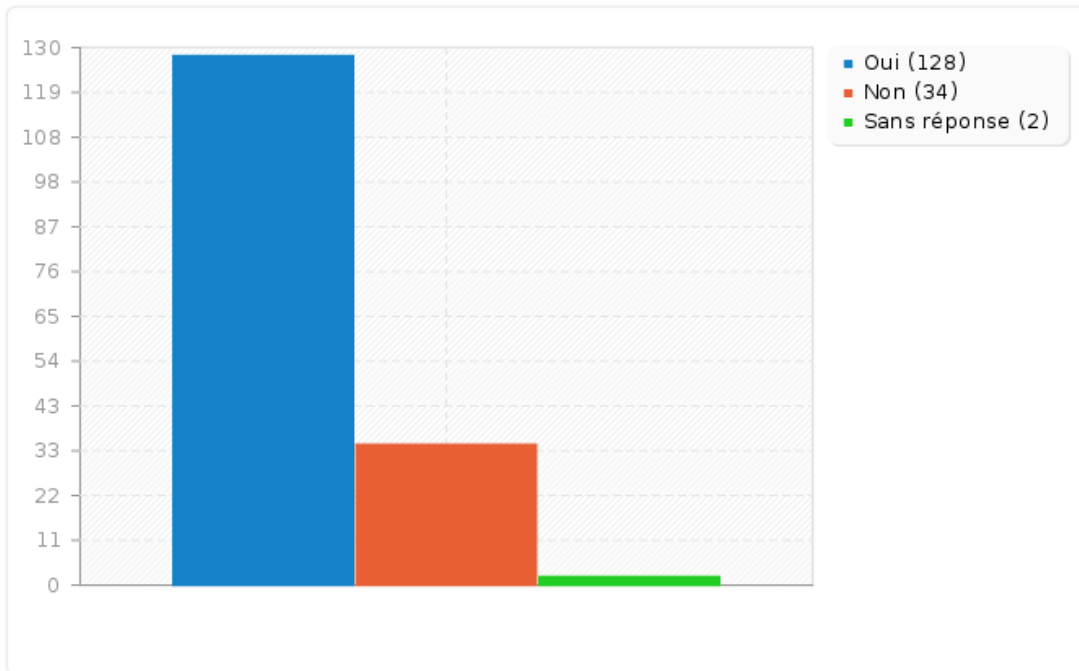
Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui (Y)	128	78.05%
Non (N)	34	20.73%
Sans réponse	2	1.22%





## Résumé du champ pour q21

Habitez-vous la commune ?





---

## Résumé du champ pour q21bis

Si Oui, veuillez nous indiquer dans quel quartier ?

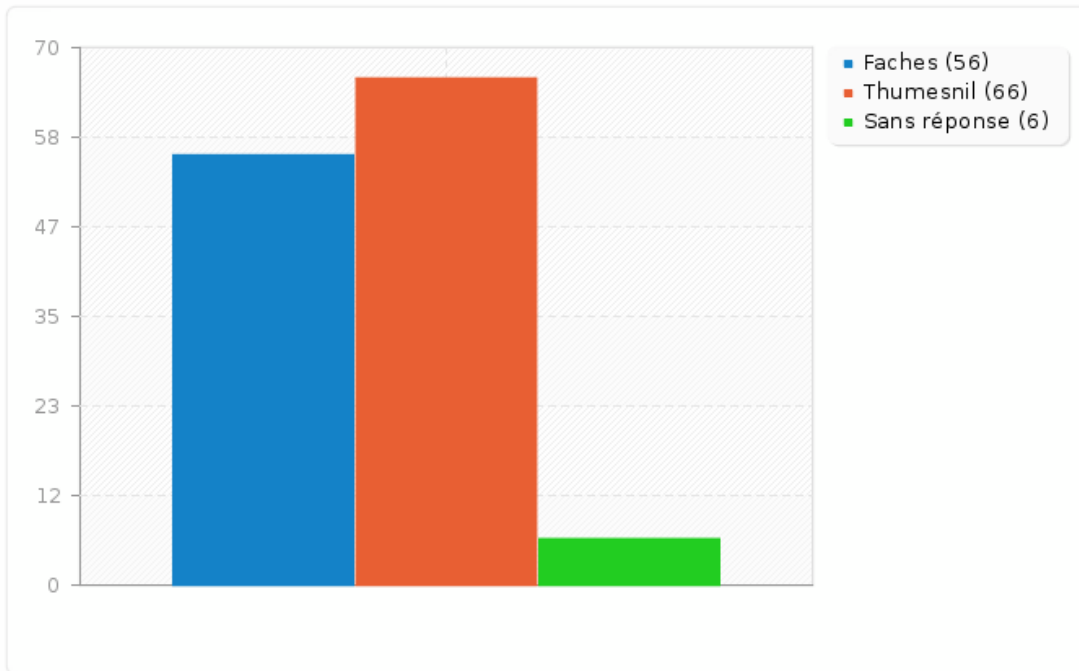
---

Réponse	Décompte	Pourcentage
Faches (A1)	56	43.75%
Thumesnil (A2)	66	51.56%
Sans réponse	6	4.69%



## Résumé du champ pour q21bis

Si Oui, veuillez nous indiquer dans quel quartier ?





## Résumé du champ pour q21ter

Si vous n'habitez pas la commune merci de nous dire dans quelle commune vous résidez ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Réponse	34	100.00%
Sans réponse	0	0.00%

Identifiant (ID)	Réponse
42	Lomme
40	Lambersart
39	Lille
38	Lille
34	Lille
57	Haubourdin
61	Seclin
63	Wattignies
70	Ronchin
71	Ronchin
81	Pas de Calais
84	Wattignies
86	Mons en Baroeul
90	Wattrelos
97	Ronchin
101	Lille
104	Lille
107	Ronchin
111	Ronchin
114	Lille
116	Lille
121	Noyelles sous lens
123	Le Var Fréjus
128	Wasquehal
130	Lille
141	Ronchin
143	Lille
147	Saint André
149	Lille
154	Ronchin
162	Blendecques
168	Seclin
184	Villeneuve d'Ascq
195	Amiens



---

## Résumé du champ pour q22

Quelle est votre situation ?

---

Réponse	Décompte	Pourcentage
Étudiant / Lycéen (A1)	11	6.71%
En recherche d'emploi (A2)	15	9.15%
En activité professionnelle (A3)	103	62.80%
Retraité (A4)	26	15.85%
Au foyer (A5)	9	5.49%
Sans réponse	0	0.00%



## Résumé du champ pour q22

Quelle est votre situation ?

