

collectivités territoriales. Ce questionnaire, confidentiel et anonyme, permet de recueillir vos avis, de mesurer votre satisfaction et de contribuer ainsi à l'amélioration de la qualité du service rendu.



## Le motif de votre visite

Quel est le motif de votre visite ?

- Obtenir une information
- Calculer le quotient familial
- Régler une facture
- Contester une facture
- Informer le service d'un changement de situation
- Autre

Si autre, merci de préciser

## L'accueil dans les locaux du service

À propos de cet accueil, que pensez-vous des points suivants

Confort et notamment confidentialité des locaux

- Très satisfait
- Satisfait
- Insatisfait
- Très insatisfait
- Ne se prononce pas

**Accueil et courtoisie de l'agent**

- Très satisfait
- Satisfait
- Insatisfait
- Très insatisfait
- Ne se prononce pas

**La qualité et la fiabilité des informations transmises par l'agent du service Finances/facturation**

- Très satisfait
- Satisfait
- Insatisfait
- Très insatisfait
- Ne se prononce pas

**L'accueil téléphonique**

**Avez-vous déjà contacté le service Finances/facturation de la Ville ?**

- Oui
- Non

**Si oui, pouvez-vous nous donner votre niveau de satisfaction au regard des points suivants :**

**L'attente avant d'obtenir votre interlocuteur dans le service**

- Très satisfait
- Satisfait
- Insatisfait
- Très insatisfait
- Ne se prononce pas

**La courtoisie de l'agent Finances/Facturation**

- Très satisfait
- Satisfait
- Insatisfait
- Très insatisfait
- Ne se prononce pas

**La qualité et la fiabilité des informations transmises par l'agent du service Finances/facturation**

- Très satisfait
- Satisfait
- Insatisfait
- Très insatisfait
- Ne se prononce pas

## Portail familles

Avez-vous déjà utilisé le Portail familles ?

- Oui
- Non

**Si oui, pouvez-vous nous donner votre niveau de satisfaction pour les fonctionnalités suivantes :**

**La création de votre espace famille**

- Très satisfait
- Satisfait
- Insatisfait
- Très insatisfait
- Ne se prononce pas

**Le calcul du quotient familial**

- Très satisfait
- Satisfait
- Insatisfait
- Très insatisfait
- Ne se prononce pas

**Modification de votre espace personnel**

- Très satisfait
- Satisfait
- Insatisfait
- Très insatisfait
- Ne se prononce pas

**Indiquez votre niveau de satisfaction sur les points suivants ?**

**Le suivi de votre demande**

- Très satisfait
- Satisfait
- Insatisfait
- Très insatisfait
- Ne se prononce pas

**Les délais de traitement de votre demande**

- Très satisfait
- Satisfait
- Insatisfait
- Très insatisfait
- Ne se prononce pas

**La fiabilité des factures délivrées par le service (aucune erreur à réception)**

- Très satisfait
- Satisfait
- Insatisfait
- Très insatisfait
- Ne se prononce pas

**L'accueil**

Quelle est votre satisfaction globale au regard de l'accueil qui vous a été réservé aujourd'hui par le service Finances/facturation ? Sur une échelle de 1 à 5 (1 = non satisfaisant - 5 = très satisfaisant)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Pour le service Finances/facturation, avez-vous des suggestions d'amélioration à nous faire part ?

**Vous connaître**

Vous êtes ?

- Une femme

Une femme

Un homme

**Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?**

18 - 25  
ans

26 - 34  
ans

35 - 49  
ans

50 - 64  
ans

65 ans et  
plus

**Où habitez-vous ?**

Sceaux

Autre

**Si autre, merci de préciser**

En renseignant ce formulaire, j'autorise que les informations qui y figurent soient utilisées par la Ville dans sa démarche d'amélioration de la qualité de son service. **(obligatoire):**

Les informations recueillies vous concernant font l'objet d'un traitement destiné à : Philippe LAURENT - Maire de Sceaux - 122 rue Houdan - 92 331 Sceaux cedex

Pour la finalité suivante : amélioration de la qualité de service rendu par la ville de Sceaux.

Les destinataires de ces données sont : le pôle Relation au citoyen - 122 rue Houdan - 92 331 Sceaux cedex

Ces données seront conservées lors de la démarche de certification Qualiville.

Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de celles-ci ou une limitation du traitement.

Vous pouvez vous opposer au traitement des données vous concernant et disposez du droit de retirer votre consentement à tout moment en vous adressant à : Armelle GUICHARD - Délégué à la protection des données - 122 rue Houdan - 92 331 Sceaux cedex

Vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07

**CAPTCHA**



[Get new captcha!](#)

**Vérification antispam (obligatoire):**

Veuillez entrer le code ci-dessus

Cette question sert à vérifier si vous êtes un visiteur humain ou non et à empêcher les envois de spam automatisés.

✓ **ETAPE SUIVANTE**

**MAIRIE DE SCEAUX**  
HÔTEL DE VILLE - 122 RUE HOUDAN  
92330 - SCEAUX

 **01 41 13 33 00**

- ▶ LA MAIRIE RECRUTE
- ▶ PLAN DU SITE
- ▶ PRESSE
- ▶ MENTIONS LÉGALES

## LETTRE D'INFORMATION

Saisir votre adresse e-mail :

exemple@lorem.dom



✕ DÉSINSCRIPTION

**HORAIRES D'OUVERTURE** : Lundi, mardi, mercredi et vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h30. Jeudi de 8h30 à 12h. Samedi de 9h à 12h : permanences de Sceaux info mairie et du service Population et citoyenneté.

RÉALISATION

**STRATIS**