

## QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DES PRESTATIONS DE L'ATD31

Madame, Monsieur le Maire,  
Madame, Monsieur le Président,

Soucieux d'améliorer nos prestations au profit des adhérents et afin de mieux répondre à vos attentes, nous vous remercions de bien vouloir renseigner ce questionnaire.

Il nous permettra d'évaluer votre satisfaction et de prendre en compte vos remarques et vos suggestions.

**Vous occupez les fonctions de :**

Maire

d'une **commune** :

de 0 à 500 habitants

de 501 à 1 000 habitants

de 1 001 à 3 500 habitants

de 3 501 à 5 000 habitants

de 5 001 à 10 000 habitants

plus de 10 000 habitants

Président

d'un **établissement public de**

**coopération intercommunale** :

Communauté de communes

Communauté d'agglomération

Syndicat intercommunal

**Votre mandat actuel est le :**

premier

deuxième

troisième et plus

**Vous êtes :**

un homme

une femme

**Vous avez entre :**

18 et 35 ans

36 et 50 ans

51 et 65 ans

plus de 65 ans

**1) Avez-vous recours aux services de l'Agence Technique Départementale (ATD) ?**

Oui

Non

**2) Parmi les services proposés par l'ATD31, lesquels utilisez-vous?**

(Plusieurs réponses possibles)

Le conseil et l'assistance dans les domaines juridique, financier et de l'urbanisme

Le conseil et l'assistance informatique

La formation des élus

L'information (publications, site internet de l'ATD)

**3) Globalement, comment appréciez-vous les prestations rendues par l'ATD31 sur les points suivants :**

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant
Les modalités de saisine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les horaires d'ouverture	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La qualité des réponses à vos demandes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'attention et la disponibilité du personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les champs de compétences couverts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les modalités de réponse par écrit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les délais de réponse à vos demandes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vous pouvez expliciter vos réponses et formuler vos observations/suggestions ci-dessous :

.....

.....

.....

## Conseil et assistance Juridique – financier – urbanisme

**4) En moyenne, vous avez recours au conseil et à l'assistance dans les domaines :**

	Jamais	1 à 5 fois/an	entre 5 et 10 fois/an	plus de 10 fois/an
Juridique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Financier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Urbanisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5) La réponse écrite qui vous a été apportée par l'ATD31 vous est-elle apparue :**

	Oui	Non
Claire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Complète	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Applicable (vous a aidé dans votre décision)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Documentée (jurisprudence, textes, modèles)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**6) Au cours de l'étude de votre dossier, comment avez-vous apprécié les échanges (réunion, courriel ou par téléphone) avec les conseillers sur les points suivants :**

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant
La réactivité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La maîtrise du sujet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les explications et conseils délivrés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le support/la documentation délivrés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**7) Vous qualifieriez le délai de traitement de votre dossier de :**

Très satisfaisant       Satisfaisant       Peu satisfaisant       Insatisfaisant

**8) Vous qualifieriez les prestations de conseil et d'assistance dans les domaines :**

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant
Juridique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Financier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Urbanisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vous pouvez expliciter vos réponses et formuler vos observations/suggestions ci-dessous :

.....  
 .....  
 .....

## Conseil et assistance Informatique

**9) En moyenne, vous avez recours au conseil et à l'assistance informatique :**

- jamais                       1 à 5 fois/an                       entre 5 et 10 fois/an                       plus de 10 fois/an

**10) Les interventions réalisées par l'ATD31 vous sont apparues :**

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant
Installation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dépannage sur site ou par téléphone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formation aux logiciels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Audit/conseil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**11) Comment avez-vous apprécié les échanges (intervention sur site, dépannage par téléphone, formation) avec les techniciens sur les points suivants :**

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant
Les modalités de saisine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le délai de rappel par le technicien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La qualité de l'intervention	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les explications et conseils délivrés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La pédagogie du formateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**12) Vous qualifieriez le délai de traitement de votre demande de :**

- Très satisfaisant                       Satisfaisant                       Peu satisfaisant                       Insatisfaisant

**13) Vous qualifieriez les prestations de conseil et d'assistance dans le domaine informatique de :**

- Très satisfaisantes                       Satisfaisantes                       Peu satisfaisantes                       Insatisfaisantes

Vous pouvez expliciter vos réponses et formuler vos observations/suggestions ci-dessous :

.....  
.....  
.....

## Formation des élus

**14) En moyenne, vous participez aux formations d'élus :**

- jamais                       entre 1 et 3 fois par an                       plus de 3 fois par an

**15) Comment prenez-vous connaissance du programme de formation des élus proposé par l'ATD31 ? (plusieurs choix possibles)**

- Par le catalogue papier                       Par le site internet de l'ATD                       Par les mails d'information envoyés par l'ATD

**16) Au sein de votre collectivité, le programme de formation des élus est-il diffusé aux membres de l'équipe municipale ou communautaire :**

- Oui     Non

Si oui, quel est le service ou le référent chargé de cette diffusion ?

.....  
.....  
.....

**17) Comment qualifieriez-vous les formations de l'ATD sur les points suivants :**

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant
Les thèmes de formation proposés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le choix des intervenants (compétence et pédagogie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le format des formations proposées (1 journée)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La disponibilité et les conseils du service formation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le choix des lieux de stage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**18) Seriez-vous intéressé par la formation à distance (vidéos en ligne) ?**

Oui  Non

**19) Diriez-vous que les formations facilitent l'exercice de votre mandat?**

Oui, absolument  Oui, mais pas complètement  Non

Vous pouvez expliciter vos réponses et formuler vos observations/suggestions ci-dessous :

.....  
 .....  
 .....

**Information – Documentation**

**20) En moyenne, vous lisez les supports d'information et de documentation de l'ATD :**

**ATD-Actualité**

jamais  parfois  régulièrement

**Infolettre**

jamais  parfois  régulièrement

**Conseil en diagonale**

jamais  parfois  régulièrement

**21) Par quel moyen préférez-vous lire les supports d'information de l'ATD31 ?**

Version papier  Version dématérialisée

**22) Au sein de votre collectivité, les supports d'information de l'ATD31 sont-ils diffusés :**

	Oui	Non
Aux membres de l'équipe municipale et/ou communautaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aux agents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si oui, quel est le service ou le référent chargé de cette diffusion ?

.....  
 .....  
 .....

**23) Comment appréciez-vous les publications sur les points suivants :**

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant
Le choix des sujets abordés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le traitement des sujets sur le fond	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La clarté de la rédaction des articles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La fréquence des parutions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**24) En moyenne, vous consultez notre site internet :**

- jamais       moins d'une fois par mois       au moins une fois par mois       au moins une fois par semaine

**25) Votre consultation porte-t-elle plutôt sur :** (plusieurs choix possibles)

- L'actualité                       Le fonds documentaire       La formation des élus  
 Les dossiers thématiques                       Les outils informatiques  
 Les informations institutionnelles sur l'ATD                       Les publications de l'ATD

**26) Comment appréciez-vous le site internet sur les points suivants :**

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant
Présentation générale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accès au contenu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organisation des rubriques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intérêt des informations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vous pouvez expliciter vos réponses et formuler vos observations/suggestions ci-dessous :

.....  
.....  
.....

Ce questionnaire est maintenant terminé, nous vous remercions d'avoir pris le temps d'y répondre.

**Accepteriez-vous que nous vous contactions, lors de notre analyse de cette enquête, pour d'éventuelles précisions :**

- Oui     Non

Si oui, merci de bien vouloir nous indiquer vos coordonnées ci-dessous :

Nom-Prénom : .....

Collectivité : .....

Adresse mail où nous pouvons vous joindre : .....

Merci de bien vouloir retourner ce questionnaire complété, avant le 2 septembre 2016

**En ligne : à privilégier SVP pour faciliter le traitement de vos réponses**

Lien à partir du courriel qui vous a été envoyé

ou

sur le site internet de l'agence en page d'accueil [www.atd31.fr](http://www.atd31.fr)

**Par mail :** [accueil@atd31.fr](mailto:accueil@atd31.fr)

**Par courrier adressé à**

Agence Technique Départementale de la Haute-Garonne  
« Evaluation des prestations »  
10 Place Alfonse Jourdain  
31000 Toulouse