

Liste d'indicateurs**Système d'indicateurs: exécution du mandat**

N°	Désignation	Unité
01	Temps nécessaire pour traiter une inscription	jours
02	Proportion des cartes d'impôt sur le revenu non envoyées	%
03	Nombre d'informations électorales non envoyées	nombre
04	Durée moyenne pour l'établissement de papiers d'identité	jours
05	Durée du traitement depuis le dépôt de la demande de papiers d'identité jusqu'à l'envoi à l'imprimerie fédérale	jours
06	Nombre de jours depuis l'envoi des papiers d'identité jusqu'au retour de l'imprimerie fédérale	jours
07	Durée du traitement depuis le retour de l'imprimerie fédérale jusqu'à l'avertissement du citoyen	jours
08	Espaces verts, forêts et espaces de détente par habitant	m ²
09	Part des espaces verts et des parcs par habitant	m ²
10	Places de jeux et de découvertes par enfants et adolescent	m ²
11	Part des espaces réservés au sport par habitant	m ²
12	Densité du milieu bâti	habitants par m ²

Liste d'indicateurs

Systeme d'indicateurs: satisfaction des clients

N°	Désignation	Unité
01	Heures d'ouverture par semaine	heure
02	satisfaction des clients (par enquête)	note

Liste d'indicateurs

Systeme d'indicateurs: satisfaction des collaborateurs

N°	Désignation	Unité
01	Résultat d'une enquête auprès des collaborateurs	note
02	Taux de maladie de moins de trois jours	en % des jours totaux
03	Taux de maladie à partir de trois jours	en % des jours totaux
04	maladies de moins de trois jours - nombre de jours par collaborateur	jours
05	maladies à partir de trois jours - nombre de jours par collaborateur	jours

Liste d'indicateurs**Système d'indicateurs: efficience**

N°	Désignation	Unité
01	Efficience globale	
02	Excédent/déficit de la section 0 du budget par habitant	DM
03	Coût des pompiers par habitant	DM
04	Subventions aux jardins d'enfants par enfant	DM
05	Déficit des cimetières par décès	DM
06	Coût des cimetières par décès	DM
07	Frais d'exploitation par école primaire	DM
08	Frais d'exploitation par classe de l'école primaire	DM
09	Dépenses de perfectionnement par collaborateur	DM
10	Impôt commercial par habitant	DM
11	Impôt de base A et B par habitant	DM
12	Prélèvement des arrondissements par habitant	DM
13	Clé de répartition par habitant	DM
14	Charges de personnel par habitant	DM
15	Proportion de personnes actives pour 1000 habitants	%

Questionnaire à l'intention des visiteurs et visiteuses de l'hôtel de ville

Commune:	Date:
----------	-------

Votre satisfaction nous tient à coeur, alors aidez-nous en remplissant ce questionnaire!

1. Pour quelle démarche êtes-vous venu à l'hôtel de ville?

	très bien					très mal
	1	2	3	4	5	6
2. Comment jugez-vous les moyens d'accès						
2.1 transports publics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 places de stationnement pour vélos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3 places de stationnement pour les autres véhicules	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Comment jugez-vous les panneaux indicateurs						
3.1 pour arriver à l'hôtel de ville?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2 à l'intérieur de l'hôtel de ville?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.1 Comment trouvez-vous les heures d'ouverture au public?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2 Comment trouvez-vous la possibilité de prendre rendez-vous?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Comment trouvez-vous votre interlocuteur ou interlocutrice:						
5.1 sympathique?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2 compétent(e)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3 prêt(e) à vous aider?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Comment avez-vous trouvé le temps d'attente?	très court					trop long
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Combien de minutes avez-vous dû attendre?	0	5	10	15	30	>30

8. Aviez-vous un entretien de conseil?	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
8.1 Est-ce que votre entretien a été interrompu (p. ex. par le téléphone, par d'autres visiteurs ou collaborateurs de l'office)?	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Si oui, est-ce que cela vous a dérangé?	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non

9. Avez-vous dû revenir parce que les documents que vous aviez amenés étaient incomplets?	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
9.1 Qu'est-ce qu'il aurait dû se passer avant pour que vous ayez pu amener des documents complets?	

10. Pour autant que vous ayez déposé une demande: Est-ce que la décision est compréhensible pour vous?	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
--	------------------------------	------------------------------

11. Quelle est votre satisfaction d'une manière générale?	très content					très mécontent
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Suggestions / désirs					

Merci! votre administration communale

En cas de question adressez-vous à: Mme/ M. Tél.

Questionnaire à l'intention des collaborateurs et des collaboratrices

	très bien				pas du tout	
	1	2	3	4	5	6
1. Comment êtes-vous satisfait						
1.1 de votre travail?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 de votre marge décisionnelle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 de vos possibilités de travailler de manière indépendante?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Dans quelle mesure votre travail est-il varié?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Dans quelle mesure votre supérieur direct parvient-il à créer un climat de travail aussi bon que possible?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Comment êtes-vous satisfait du soutien de votre supérieur lorsque des questions surgissent?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Comment êtes-vous satisfait:						
5.1 de la réglementation du temps de travail?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2 de vos outils de travail (appareils, instruments, PC, fax, etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3 des possibilités de perfectionnement?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4 des rapports avec vos collègues?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.5 du climat de travail?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Dans quelle mesure les propositions d'amélioration sont encouragées dans votre administration?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Comment ressentez-vous votre charge de travail?	trop légère				trop importante	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Travailleriez vous volontiers	plutôt oui				plutôt non	
8.1 dans une autre administration?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.2 dans un autre domaine de la commune?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Comment êtes-vous satisfait d'une manière générale?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Comment êtes-vous satisfait de la politique?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Autres remarques, suggestions, etc.

.....

.....

.....

Merci de votre collaboration!