

Statistiques par Questionnaire

Interviewés : 80 Réponses : 9



Questionnaire/Satisfaction de service clientèle

Questions préalables

1 - Vous êtes ?

Il faut adapter cette question en fonction des activités du service, en indiquant, les demandes les plus fréquentes.

Réponse	Vote	%
1 - un particulier	7	78
2 - un professionnel	2	22
3 - le représentant d'une association	0	0
4 - autre précisez :	0	0
Votants : 8		Votes : 9

2 - Aujourd'hui, pour quelle raison êtes-vous venu(e) ? Multiple

Il faut adapter cette question en fonction des activités du service, en indiquant, les demandes les plus fréquentes.

Réponse	Vote	%
1 - pour faire un achat	3	30
2 - pour découvrir de nouveaux produits	5	50
3 - pour demander un renseignement	2	20
4 - etc ...	0	0
5 - pour une autre raison précisez :	0	0
Votants : 9		Votes : 10

3 - Est-ce la première fois que vous venez dans ce service ?

Réponse	Vote	%
1 - Oui	9	90
2 - Non	1	10
Votants : 9		Votes : 10

Recherche d'informations par téléphone



4 - Avant de venir, avez-vous cherché à obtenir des informations par téléphone ? si R2 alors Q11

Réponse	Vote	%
1 - Oui	3	30
2 - Non	7	70
Votants : 9		Votes : 10




A votre écoute pour progresser

Votre information par téléphone, que pensez-vous des affirmations suivantes :



5 - Vous avez facilement trouvé nos coordonnées téléphoniques :

Réponse	Vote	%
1 - Tout à fait d'accord	2	67 
2 - Plutôt d'accord	1	33 
3 - Plutôt pas d'accord	0	0
4 - Pas du tout d'accord	0	0
Votants : 3	Votes : 3	



6 - Vous avez pu nous joindre facilement par téléphone

Réponse	Vote	%
1 - Tout à fait d'accord	1	33 
2 - Plutôt d'accord	1	33 
3 - Plutôt pas d'accord	1	33 
4 - Pas du tout d'accord	0	0
Votants : 3	Votes : 3	



7 - La personne que vous avez eue au téléphone s'est présentée

Réponse	Vote	%
1 - Tout à fait d'accord	2	67 
2 - Plutôt d'accord	1	33 
3 - Plutôt pas d'accord	0	0
4 - Pas du tout d'accord	0	0
Votants : 3	Votes : 3	

8 - Elle a bien compris votre demande

Réponse	Vote	%
1 - Tout à fait d'accord	1	50 
2 - Plutôt d'accord	0	0
3 - Plutôt pas d'accord	1	50 
4 - Pas du tout d'accord	0	0
Votants : 2	Votes : 2	


9 - Vous avez été bien informé(e)

Réponse	Vote	%
1 - Tout à fait d'accord	2	67 
2 - Plutôt d'accord	0	0
3 - Plutôt pas d'accord	1	33 
4 - Pas du tout d'accord	0	0
Votants : 3	Votes : 3	

fin tableau



10 - On vous a précisé si vous pouviez faire votre démarche à distance (par téléphone, Internet ou courrier)

Réponse	Vote	%
---------	------	---

1 - Tout à fait d'accord	0	0	
2 - Plutôt d'accord	1	100	
3 - Plutôt pas d'accord	0	0	
4 - Pas du tout d'accord	0	0	
Votants : 1		Votes : 1	

A votre écoute pour progresser



11 - Avant de venir, avez-vous cherché des informations sur Internet ?
si R2 alors Q16

Réponse	Vote	%	
1 - Oui	6	60	
2 - Non	4	40	
Votants : 9		Votes : 10	



A votre écoute pour progresser

Votre information par Internet, que pensez-vous des affirmations suivantes :

12 - Vous avez facilement trouvé l'adresse de notre site Internet





Réponse	Vote	%	
1 - Tout à fait d'accord	5	83	
2 - Plutôt d'accord	0	0	
3 - Plutôt pas d'accord	0	0	
4 - Pas du tout d'accord	1	17	
Votants : 5		Votes : 6	

13 - Sur le site Internet, l'information est facilement accessible


Réponse	Vote	%	
1 - Tout à fait d'accord	3	60	
2 - Plutôt d'accord	0	0	
3 - Plutôt pas d'accord	2	40	
4 - Pas du tout d'accord	0	0	
Votants : 4		Votes : 5	

fin tableau

14 - Vous avez trouvé l'information que vous recherchez

Réponse	Vote	%	
1 - Tout à fait d'accord	2	33	
2 - Plutôt d'accord	1	17	
3 - Plutôt pas d'accord	2	33	
4 - Pas du tout d'accord	1	17	
Votants : 5		Votes : 6	

15 - Avez-vous des suggestions pour améliorer l'accès à nos services par téléphone ou Internet ?

Réponse	Vote	%	
	2	100	

1 - Précisez :

Votants : 2 Votes : 2

L'accès à nos services**Que pensez-vous des affirmations suivantes****16 - Vous avez facilement trouvé l'adresse du service et nos horaires d'ouverture**

Réponse	Vote	%
1 - Tout à fait d'accord	4	44
2 - Plutôt d'accord	3	33
3 - Plutôt pas d'accord	0	0
4 - Pas du tout d'accord	2	22

Votants : 8 Votes : 9

17 - Vous avez facilement trouvé comment venir ici

Réponse	Vote	%
1 - Tout à fait d'accord	2	25
2 - Plutôt d'accord	4	50
3 - Plutôt pas d'accord	0	0
4 - Pas du tout d'accord	2	25

Votants : 7 Votes : 8

18 - L'accès à nos locaux est facile

Réponse	Vote	%
1 - Tout à fait d'accord	2	25
2 - Plutôt d'accord	3	38
3 - Plutôt pas d'accord	1	12
4 - Pas du tout d'accord	2	25

Votants : 7 Votes : 8

fin tableau**19 - En entrant vous avez facilement repéré l'accueil ou le service que vous veniez voir**

Réponse	Vote	%
1 - Tout à fait d'accord	4	44
2 - Plutôt d'accord	3	33
3 - Plutôt pas d'accord	0	0
4 - Pas du tout d'accord	2	22

Votants : 8 Votes : 9

L'accueil dans le service**Que pensez-vous des affirmations suivantes****20 - Vous avez été bien orienté(e) vers le service correspondant à votre demande**





Réponse	Vote	%
1 - Tout à fait d'accord	2	22
2 - Plutôt d'accord	2	22
3 - Plutôt pas d'accord	2	22

4 - Pas du tout d'accord 3 33 

Votants : 8

Votes : 9




21 - La personne qui vous a reçu s'est présentée (ou son nom était indiqué)

Réponse		Vote	%
1 - Tout à fait d'accord	2	25	
2 - Plutôt d'accord	2	25	
3 - Plutôt pas d'accord	1	12	
4 - Pas du tout d'accord	3	38	

Votants : 7

Votes : 8



22 - Elle a écouté votre demande avec attention

Réponse		Vote	%
1 - Tout à fait d'accord	1	12	
2 - Plutôt d'accord	4	50	
3 - Plutôt pas d'accord	1	12	
4 - Pas du tout d'accord	2	25	

Votants : 7

Votes : 8





23 - Elle vous a informé dans des termes simples et compréhensibles

Réponse		Vote	%
1 - Tout à fait d'accord	4	50	
2 - Plutôt d'accord	2	25	
3 - Plutôt pas d'accord	1	12	
4 - Pas du tout d'accord	1	12	

Votants : 7

Votes : 8


24 - Vous avez été bien informé sur les pièces ou justificatifs nécessaires à votre démarche

Réponse		Vote	%
1 - Tout à fait d'accord	2	25	
2 - Plutôt d'accord	3	38	
3 - Plutôt pas d'accord	1	12	
4 - Pas du tout d'accord	2	25	

Votants : 7

Votes : 8

25 - Vous avez été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité

Réponse		Vote	%
1 - Tout à fait d'accord	4	50	
2 - Plutôt d'accord	1	12	
3 - Plutôt pas d'accord	2	25	
4 - Pas du tout d'accord	1	12	

Votants : 7

Votes : 8

26 - Vous n'avez pas eu à attendre trop longtemps

Réponse		Vote	%
			

1 - Tout à fait d'accord	1	12	
2 - Plutôt d'accord	2	25	
3 - Plutôt pas d'accord	3	38	
4 - Pas du tout d'accord	2	25	
Votants : 7		Votes : 8	

fin tableau

27 - Vous avez pu attendre dans de bonnes conditions

Réponse		Vote	%
1 - Tout à fait d'accord	1	14	
2 - Plutôt d'accord	3	43	
3 - Plutôt pas d'accord	2	29	
4 - Pas du tout d'accord	1	14	
Votants : 6		Votes : 7	

28 - Globalement, diriez-vous que l'accueil dans notre service est :

Réponse		Vote	%
1 - Très satisfaisant	0	0	
2 - Satisfaisant	4	44	
3 - Peu satisfaisant	3	33	
4 - Pas du tout satisfaisant	2	22	
Votants : 8		Votes : 9	

Dernière question, réponse libre

30 - Avez-vous des suggestions pour améliorer l'accueil dans notre service ?

Réponse	Vote	%
1 - ->	2	100
Votants : 2		Votes : 2

Réponses des interviewés

Haut

Retour