

Date :

Nom du site :

Le Conseil général des Alpes de Haute-Provence est engagé dans une démarche de progrès visant à améliorer l'accueil des usagers. C'est pourquoi votre avis nous intéresse. Aussi, nous vous invitons à retourner ce questionnaire aux personnels d'accueil.

1. Quel moyen utilisez-vous le plus souvent pour nous contacter ?

Je me déplace

Je téléphone



J'écris

J'utilise Internet

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

2. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant la plus mauvaise note et 10 la meilleure, quelle est votre satisfaction concernant ?



	 									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
L'accueil téléphonique (courtoisie, efficacité)										

3. Êtes-vous satisfait de la présentation téléphonique faite par votre interlocuteur ? OUI NON



4. Êtes-vous satisfait des informations données par votre interlocuteur ? OUI NON

5. Avez-vous rencontré des difficultés pour joindre l'interlocuteur désiré ? OUI NON

ACCUEIL PHYSIQUE

6. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant la plus mauvaise note et 10 la meilleure, quelle est votre satisfaction concernant ?



	 									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
L'accès au site										
L'accueil sur le site										
Le respect de la confidentialité de votre demande										
La propreté des locaux										
L'espace d'attente										
Le délai d'attente										

7. Avez-vous clairement identifié le personnel d'accueil ? OUI NON

8. Avant de vous rendre sur site, aviez-vous pris rendez-vous ? OUI NON

9. Si vous avez demandé un rendez-vous (physique ou téléphonique), sous quel délai l'avez-vous obtenu ?

immédiatement

moins de 15 jours

plus de 15 jours

↳ Êtes-vous satisfait de ce délai ? OUI NON

10. Si l'attente a été supérieure à 30 minutes lors de votre rendez-vous sur site, vous a-t-on averti ? OUI NON



11. Les horaires d'ouverture du site sont-ils facilement visibles ? OUI NON

12. La signalétique vous a-t-elle permis de vous orienter facilement :
Pour vous rendre sur le site ? OUI NON
À l'intérieur du site ? OUI NON

13. De la documentation informative est-elle mise à votre disposition ? OUI NON

14. Constatez-vous depuis votre dernière visite une amélioration de l'accueil physique et/ou téléphonique ? OUI NON

15. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant la plus mauvaise note et 10 la meilleure, comment noteriez-vous :

	 									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Votre satisfaction générale sur l'accueil										

Nous vous remercions d'avoir répondu à nos questions.