

## QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

**Bonjour,**

**Nous avons besoin de votre avis pour améliorer notre service. L'enquête est anonyme\* et ne vous prendra que quelques instants.**

**Pour remplir ce questionnaire, il vous suffit de cocher d'une croix la case correspondant à votre réponse. Si vous n'êtes pas concerné ou ne souhaitez pas répondre à une question, passez directement à la suivante.**

**Nous vous remercions pour votre participation.**

**Bien cordialement,**

**Le service.....**

*\*Les informations recueillies sont traitées de manière anonyme et globale, uniquement dans un but statistique et d'étude.*

*Conformément à l'article 34 de la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données vous concernant. Pour l'exercer, adressez-vous à : [l'organisme].*

## Sélection du répondant

### Q.1 Vous êtes :

- Demandeur d'Emploi       Actif       Retraité       Autre

### Q.2 Vous êtes :

- Un homme       Une femme

### Q.3 Vous habitez :

- La communauté de communes       Hors communauté de communes

### Q.4 Au cours de l'année 2020, avez-vous eu recours aux services de la Maison de Services ?

- Oui
- Non

Q4.1 Si oui, Lequel ? .....

### Q4.2. Votre démarche est-elle terminée ? (Question facultative)

- Oui
- Non, pas encore
- Je ne sais pas

### Q4.3. Vous avez effectué cette démarche... (Question facultative)

*(Plusieurs réponses possibles)*

1. en vous déplaçant au guichet
2. par courrier
3. par téléphone
4. par Internet

## Réaliser vos démarches

### Q.5 A votre arrivée sur le site, avez-vous facilement été orienté vers votre interlocuteur ?

- Oui       - Non

### Q.6 Le temps d'attente avant d'entrer en contact avec votre interlocuteur a-t-il été :

Nul       Compris entre 10 et 20 minutes  
 Inférieur à 10 minutes       Supérieur à 20 minutes

### Q.7 Jugez-vous les espaces d'accueil et d'attente :

Très agréables       Peu agréables  
 Assez agréables       Pas du tout agréables

### Q.8 Avez-vous bénéficié d'un accueil agréable/courtois et d'une aide adaptée pour accomplir vos démarches ?

Oui       Non

*Quelles évolutions pourraient faciliter vos démarches ?*

.....

### Recommandation

#### Le Score de recommandation

**Q.9 Sur une échelle de 0 à 10, recommanderiez-vous ce service à vos amis ou vos proches ? (entourez un chiffre)**

pas du tout 0\_1\_2\_3\_4\_5\_6\_7\_8\_9\_10 totalement

### Vos attentes d'amélioration

**Q.10 Quelles sont vos principales attentes en termes d'amélioration du service ?**

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

### Contact et retour sur l'enquête

**Q.11 Désirez-vous recevoir les résultats de cette étude lorsqu'elle sera terminée ?**

- Oui

- Non

**Q.12 Accepteriez-vous d'être recontacté(e) par notre service pour des études liées à l'amélioration de la qualité de service ?**

- Oui

- Non

**Si oui, merci d'indiquer votre adresse mail ? .....**

**Merci d'avoir participé à cette enquête !**