

Enquête de satisfaction : ACCUEIL PHYSIQUE

Dans le cadre de la démarche qualité nous vous proposons une enquête de satisfaction ayant pour objectif d'améliorer nos conditions d'accueil.

Ce questionnaire est confidentiel. Vous pouvez donc vous exprimer en toute liberté en répondant sincèrement aux questions qui vous sont posées.

Votre participation n'est pas obligatoire. (*Vos réponses peuvent rester anonymes.*)

Vous pouvez solliciter l'aide de la personne qui vous reçoit ou de l'agent d'accueil si besoin.

Date :

Votre nom et prénom (*facultatif*) :

Vous êtes :

Un usager Un partenaire






Vous êtes venu :

Avec rendez-vous Sans rendez-vous

Niveau de satisfaction

				
Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	Ne sait pas (NSP)

1- L'accueil

D'une manière générale, êtes-vous satisfait(e) de :					
- Votre accueil					
- La facilité pour obtenir un RDV					
- L'accessibilité aux locaux					
- Des informations qui vous ont été données sur les modalités d'accès à nos locaux (adresse, ascenseur...)					
<u>Expression libre</u> :					

Etes-vous satisfait(e) des réponses apportées à votre demande ?






Oui

Non






NSP

2- Les locaux

Avez-vous pris connaissance des documents affichés à l'accueil ?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NSP <input type="checkbox"/>
Dans l'affirmative, ces informations vous ont-elles été utiles ?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NSP <input type="checkbox"/>

Etes-vous satisfait(e) de/du :					
- L'agencement de l'accueil					
- La décoration de l'accueil					
- La propreté					
- La confidentialité					
- Confort					
- L'accessibilité aux locaux					
- Des espaces de rencontre					
- Bureau d'accueil individuel					
- Salle de rencontre					
<u>Expression libre / idées d'amélioration :</u>					

3- Le personnel

D'une manière générale, êtes-vous satisfait(e) de :					
- La qualité de réception des agents d'accueil					
- La disponibilité et l'écoute du personnel					
- Du temps d'attente					
<u>Expression libre :</u>					

4- Général

<u>Idées, propositions d'amélioration :</u>	
---	---

Nous vous remercions pour votre participation

- Questionnaire à :
- Laisser à l'agent d'accueil avant votre sortie,
 - Remettre au délégué mandataire référent
 - Retourner par mail à ativo@ativo.asso.fr
 - Retourner par courrier à : ATIVO Immeuble Ordinal - CS 80016 - 95095 CERGY PONTOISE CEDEX