

N°Obs 1. Quelle était la raison de votre visite / contact avec nos services? 2. Autre (précisez) :

1 Point d'accueil numérique

2 Point d'accueil numérique

3 Point d'accueil numérique

4 Point d'accueil numérique

5 Point d'accueil numérique

6 Association

7 Association

3. Quel canal (ou canaux) avez-vous utilisé(s) pour contacter nos services ?

Vous vous êtes déplacé

4. - La disponibilité de nos agents	5. - La simplicité des termes employés
Très satisfait	Très satisfait

6. - La courtoisie des échanges avec nos services	7. - La qualité d'écoute des agents
Très satisfait	Très satisfait

8. - La bienveillance

Très satisfait

9. Pensez-vous que nos services sont adaptés aux personnes en situation de handicap ?

- Oui

10. Non (pourquoi ?) : 11. Pensez-vous que nos services sont adaptés aux personnes en difficulté ?
- Oui
  - Oui
  - Oui
  - Oui
  - Oui
  - Oui
  - Oui

12. Non (pourquoi ?) : 13. - La signalétique du point d'accueil et des services  
Très satisfait  
Très satisfait  
Très satisfait  
Très satisfait  
Très satisfait  
Très satisfait  
Très satisfait

14. - L'orientation vers le service correspondant à votre demande

Très satisfait

15. - Les équipements mis à disposition dans le hall	16. - La propreté et le confort des locaux (siège
Très satisfait	Très satisfait

éclairage)	17. - Le délai d'attente
Très satisfait	Très satisfait
Très satisfait	Très satisfait
Très satisfait	Très satisfait
	Très satisfait
Plutôt satisfait	Très satisfait
Très satisfait	Très satisfait
Très satisfait	Très satisfait

18. Votre satisfaction globale concernant l'accueil physique dans nos locaux :
19. Pas satisfait :
- Très satisfait
  - Très satisfait

20. - La simplicité du serveur vocal interactif

Très satisfait

21. - Le premier niveau de renseignement délivré par le standard (le cas échéant)

Très satisfait

22. - L'orientation de votre appel vers le service correspondant à votre demande (le cas échéant)

23. Votre satisfaction globale concernant l'accueil téléphonique : 24. Pas satisfait :  
Très satisfait  
Très satisfait  
Très satisfait  
Très satisfait  
Très satisfait  
Très satisfait  
Très satisfait

25. - L'aide apportée par le médiateur numérique

Très satisfait

Très satisfait

Très satisfait

Très satisfait

Plutôt satisfait

Très satisfait

Très satisfait

26. - Les horaires d'ouverture du point d'accueil numérique

Très satisfait

27. - Les conditions de confidentialité et de sécurité des données personnelles  
Très satisfait

Très satisfait

Très satisfait

28. Votre satisfaction globale concernant le point d'accueil numérique : 29. Pas satisfait :

30. Indiquez ici toute suggestion d'amélioration	elle sera étudiée à l'issue de l'enquête :	31. Clé
NKJG-8T7P	11/05/2023 11:48:10	
AND2-6TTZ	22/05/2023 15:59:04	
83T2-AWUB	23/05/2023 11:58:16	
LUHJ-3LSP	06/06/2023 14:00:38	
Z6LE-H3RY	06/06/2023 14:01:08	
G2GF-A6YF	06/06/2023 14:01:51	
F9NM-JK9W	06/06/2023 14:02:21	

KZRX-UVQFMTMN\_2023-satisfaction-SQ\_6-7-2024\_14\_23

32. Date de saisie	33. Date de dernière modification	34. Date de dernier enregistrement
11/05/2023 11:48:46	35	265585800000004
22/05/2023 15:59:32	28	906174999999997
23/05/2023 11:58:41	25	1238879
06/06/2023 14:01:03	25	6750513
06/06/2023 14:01:47	38	589316899999999
06/06/2023 14:02:17	26	872107999999998
06/06/2023 14:02:47	25	8681724

KZRX-UVQFMTMN\_2023-satisfaction-SQ\_6-7-2024\_14\_23

35. Temps de saisie	36. Langue	37. Progression	38. Origine	39. Appareil utilisé pour la saisie
FR	Terminé	Direct	PC	
FR	Terminé	Direct	PC	
FR	Terminé	Direct	PC	
FR	Terminé	Direct	PC	
FR	Terminé	Direct	PC	
FR	Terminé	Direct	PC	
FR	Terminé	Direct	PC	

40. Dernière question saisie