

Sondage d'évaluation de la qualité

Questionnaire d'évaluation de la satisfaction de la clientèle

Note : le chiffre 1 indique une grande insatisfaction, alors qu'à l'inverse, le 10 indique une grande satisfaction

Comment évaluez-vous notre personnel en général :

	Très difficile 1	Difficile 3	Moyen 5	Facile 7	Très facile 10	Ne s'applique pas N/A
Répartiteur / Répartitrice			1	4	5	1
Chauffeur / Chauffeuse				1	9	1
Adjoint /Adjointe à l'administration					6	5
Directeur /Directrice				1	4	6

Quel est votre niveau de satisfaction face à la répartition :

	Très difficile 1	Difficile 3	Moyen 5	Facile 7	Très facile 10	Ne s'applique pas N/A
Accueil lors de votre appel	1			3	7	
Courtoisie				3	8	
Compréhension de votre demande				4	6	1
Réponses claires et précises	1			2	8	
Sentiment de prise en charge				4	6	1
Délai de traitement de votre réservation	1		1	1	8	
Temps d'attente en ligne				1	9	1
Est-ce qu'un appel a suffi				1	9	1
Satisfaction suite à votre appel	1			2	8	

Quel est votre niveau de satisfaction face aux Conducteurs/Conductrices:

	Très difficile 1	Difficile 3	Moyen 5	Facile 7	Très facile 10	Ne s'applique pas N/A
Accueil lors de l'entrée				2	8	1
Courtoisie et politesse				1	8	2
Respect de l'horaire			1	2	7	1
Prise en charge					9	2
Aide embarquement / débarquement				1	9	1
Arrimage des fauteuils					6	5
Conduite du véhicule			1		9	1
Sentiment de sécurité					9	2
Respect de la sécurité routière				1	9	1
Condition générale du véhicule				1	7	3

Comment évaluez-vous le service d'admission à notre service?

	Très difficile 1	Difficile 3	Moyen 5	Facile 7	Très facile 10	Ne s'applique pas N/A
Accessibilité du formulaire				2	6	3
Facilité à compléter le formulaire		1		2	6	2
Délai de traitement de votre demande		1		2	6	2
Qualité de l'information lors de l'inscription		1		2	6	2

Lors de votre inscription, avez-vous reçu les informations suivantes?

	Oui	Non	Ne s'applique pas
Coût par déplacement	8		3
Horaire du service	8		3
Territoire desservi	5	2	4
Service porte à porte	7	1	3
Règles de conduite à bord des véhicules	6	1	4
Dans l'ensemble, diriez-vous que l'information était suffisante?	7	1	3
Suggestions :			

Quel est votre niveau de satisfaction globale face aux éléments suivants?

	Très difficile 1	Difficile 3	Moyen 5	Facile 7	Très facile 10	Ne s'applique pas N/A
Disponibilité du service téléphonique	1			1	8	1
Disponibilité de réservation en ligne			1		4	6
Procédure de réservation				1	7	3
Délai de traitement de votre réservation				1	9	1
Respect de l'horaire			1		9	1

Horaire des services				3	6	2
Coût du passage				1	8	2
Territoire desservi				1	7	3
Offre et qualité de service				2	7	2
Confort à bord des véhicules				2	6	3
Ambiance à bord des véhicules			1	1	5	4
Propreté des véhicules				1	6	4

Comment évaluez-vous le traitement des plaintes de notre service?

	Très difficile 1	Difficile 3	Moyen 5	Facile 7	Très facile 10	Ne s'applique pas N/A
Accessibilité du formulaire				3	1	7
Clarté du formulaire à compléter				3	1	7
Respect de votre demande				3	1	7
Délai de traitement de votre plainte					1	10
Suivi de votre plainte						11
Divulgence/information des mesures préventives /correctives pour donner suite à votre plainte					1	10
A quel point il a été facile de résoudre la problématique avec nous					1	10

Commentaires :