

Questionnaire d'évaluation de la satisfaction de la clientèle

Quel est votre niveau de satisfaction face à la réception des appels :

	 Mauvais	 Passable	 Bien	 Très bien	 Excellent	Ne s'applique pas N/A
Accueil lors de votre appel, courtoisie						
Compréhension de votre demande						
Réponses claires et précises						
Satisfaction suite à votre appel						

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

	 Mauvais	 Passable	 Bien	 Très bien	 Excellent	Ne s'applique pas N/A
Accueil lors de l'entrée, politesse et respect						
Aide embarquement / débarquement						
Arrimage des fauteuils						
Conduite du véhicule, sentiment de sécurité						

Comment évaluez-vous le service d'admission au transport adapté?

	 Mauvais	 Passable	 Bien	 Très bien	 Excellent	Ne s'applique pas N/A
Disponibilité du formulaire						
Facilité à compléter le formulaire						
Délai de traitement de votre demande						

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

	Oui	Non	Ne s'applique pas
Coût par déplacement			
Horaire du service			
Territoire desservi			
Service porte à porte vs point d'embarquement			
Règles relatives aux voyages blancs			
Dans l'ensemble diriez-vous que l'information était suffisante?			

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

	 Mauvais	 Passable	 Bien	 Très bien	 Excellent	Ne s'applique pas N/A
Disponibilité du service téléphonique						
Procédure de réservation						
Respect de l'horaire						
Horaire des services						
Coût du passage						
Territoire desservi						
Offre et qualité de service						
Confort à bord des véhicules						
Ambiance à bord des véhicules						
Propreté des véhicules (extérieur et intérieur)						

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

	 Mauvais	 Passable	 Bien	 Très bien	 Excellent	Ne s'applique pas N/A
Accessibilité du formulaire						
Délai de traitement de votre plainte						
Suivi de votre plainte						
Information des mesures préventives ou correctives pour donner suite à votre plainte						
A quel point il a été facile de résoudre la problématique avec nous.						

Autres commentaires et suggestions