

# Enquête Satisfaction Client


Votre avis nous intéresse, aidez-nous à :

- Elever le niveau de votre satisfaction
- Comprendre les principales raisons de votre insatisfaction,
- Identifier les solutions pour remédier aux insatisfactions,
- Définir les nouvelles attentes non encore prises en compte.

Participer à l'enquête satisfaction en envoyant le formulaire ci-dessous aux adresses suivantes:

farah.abdennibi@cert.mincom.tn

chammem.abdelkarim@cert.mincom.tn

	<b>Enquête de satisfaction clients</b>	Ref : <b>Laba Mincom 02</b>	Version :
		Num : <b>06467817</b>	
		Page : <b>12</b>	

Chère client, afin d'améliorer la qualité de nos prestations de services ayant pour but votre satisfaction, nous vous prions de prendre sans de cacher la case qui correspond à votre degré de satisfaction.

	1	2	3	4
<b>1- Conditions d'accès</b>				
Disponibilité des informations spécifiques aux conditions d'accès à notre local dans notre site web <a href="http://www.cert.tn">http://www.cert.tn</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilité des informations au sein de l'espace d'accueil du guichet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2- Prise en charge et orientation</b>				
Prise en charge lors d'un appel téléphonique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orientation vers la bonne destination.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3- Informations et explications</b>				
Disponibilité des informations relatives à la constitution des différents types des dossiers dans notre site web.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clarté et fiabilité des informations communiquées par les agents.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4- Confort de l'espace d'accueil</b>				
Confort de l'espace d'accueil du guichet unique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5- Délais d'attente</b>				
Délai d'attente lors du dépôt matériel d'une demande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Délai d'attente au moment d'effectuer une opération de paiement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Délai d'attente lors du dépôt des échantillons au magasin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>6- Délais de réponse</b>				
Délai de réponse suite appel téléphonique (Débranchement de l'appareil)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Temps de réponse de notre serveur web au moment de dépôt d'une demande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Temps de réponse de notre serveur web lors de la consultation des dossiers.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Délai de réponse à vos demandes suite à un appel téléphonique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Délai de réponse aux demandes déposées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>7- Délais de traitement dossier</b>				
Dossier traité au OU (Autorisation de Mise à la Consommation Directe, Autorisation Promotrice d'Équipement, Retrait pour Homologation, Retrait de Conformité, Admission Temporaire)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dossier traité par Inspection Technique Trade Net TTN (Autorisation de mise à la consommation, Avis Technique)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dossier nécessitant le traitement des labos (Attestation d'Homologation, Attestation de Conformité, Autorisation de Mise à la Consommation)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Veuillez cocher la case correspondante			
<input type="checkbox"/> 1) Pas du tout satisfait	<input type="checkbox"/> 2) Peu satisfait	<input type="checkbox"/> 3) Satisfait	<input type="checkbox"/> 4) Très satisfait