



# ENQUETE SATISFACTION

## PARTENAIRES

Nom de votre structure :

### ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE

Les horaires d'ouverture de l'accueil au bureau vous convient-il ?

- Oui  Non

Avez-vous des difficultés à joindre le standard par téléphone ?

- Oui  Non

Le temps d'attente est-il :

- Très satisfaisant  Satisfaisant  Peu satisfaisant  Pas du tout satisfaisant

### CONTACTS AVEC LES DELEGUES MANDATAIRES

Les numéros de ligne directes vous ont-ils été communiqués ?

- Oui  Non

Les temps de permanence téléphoniques des délégués mandataires vous ont-ils été communiqués ?

- Oui  Non

Joindre le délégué sur ces temps de permanence est :

- Très satisfaisant  Satisfaisant  Peu satisfaisant  Pas du tout satisfaisant

Envoyez-vous des courriels aux délégués ?

- Oui  Non

Le délai de traitement de vos demandes est :

- Très satisfaisant  Satisfaisant  Peu satisfaisant  Pas du tout satisfaisant

De manière générale, les échanges sont :

- Très satisfaisant  Satisfaisant  Peu satisfaisant  Pas du tout satisfaisant

## RECLAMATIONS

Avez-vous déjà fait une réclamation auprès de l'ATEL ?

- Oui  Non

Avez-vous obtenu une réponse ?

- Oui  Non

Le délai de réponse a été :

- Très satisfaisant  Satisfaisant  Peu satisfaisant  Pas du tout satisfaisant

## PERMANENCES TELEPHONIQUES DU WEEK-END

Avez-vous déjà eu à contacter l'ATEL lors d'une permanence de week-end ?

- Oui  Non

Avez-vous obtenu une réponse :

- Très satisfaisant  Satisfaisant  Peu satisfaisant  Pas du tout satisfaisant

## MISSIONS DE L'ATEL

Pensez-vous bien identifier le rôle de l'ATEL dans ses interventions ?

- Oui  Non

Seriez-vous intéressé par une présentation de notre service et nos missions ?

- Oui  Non

## POUR CONCLURE

Globalement, les interventions de l'ATEL sont :

- Très satisfaisant  Satisfaisant  Peu satisfaisant  Pas du tout satisfaisant

Avez-vous des remarques ou suggestions à faire à l'ATEL ?

- Oui  Non

Si oui lesquelles ?

*L'ATEL vous remercie de votre participation.*