

ENQUÊTE DE SATISFACTION



Éer Modifier l'article Activer le Visual Builder

Outil de récolte d'informations



Seul / En groupe

Dépend de l'étape de réalisation / collaboration interservices (digital et innovation / informatique) peut être nécessaire



Sur une « campagne » : période de 7 à 12 jours, prévoir temps d'analyse et de com post fermeture



Emailing de masse = Sarbacane

Outils office « Forms »

Objectifs

Elle permet de :

- Mesurer la satisfaction globale des cotisants sur les différentes prestations
- Comprendre les principales raisons de satisfaction et d'insatisfaction
- Identifier les solutions / des pistes de solution pour remédier aux insatisfactions
- Définir les nouvelles attentes des cotisants
- Déterminer le Net Promoter Score (capacité de recommandation par les cotisants et utilisateurs)

Consignes

5 étapes à respecter :

- Etape 1 : le cadrage
- Etape 2 : l'élaboration du questionnaire
- Etape 3 : la diffusion des enquêtes
- Etape 4 : l'analyse des résultats
- Etape 5 : la communication des résultats

Détails de toutes les étapes : [ici](#)

Modèles / exemples

Voici un exemple de bilan d'enquêtes de satisfaction interne et 2 exemples de questionnaires de satisfaction externes : [ici](#)

Astuces

Le benchmarking et l'utilisation d'enquêtes par d'autres services / organismes peut être utile dans certains cas : similitude du sujet, connaissance de la cible...