



Questionnaire de satisfaction des clients
Code du document : EN-MQSE-10

Version : 04

Date de Mise à jour: 30/11/2020

Nombre de Pages :01

Afin d'améliorer la qualité de ses prestations, la RADEEO lance une enquête de satisfaction des clients auprès de l'ensemble de ses partenaires. A cet effet nous vous prions de bien vouloir contribuer à la dite enquête en répondant au questionnaire.

1-Généralités

1. Avez-vous effectué une réclamation ou plusieurs auprès du Centre de Relation Client de la RADEEO?
Oui Non
2. Quel canal favorisez-vous pour votre réclamation ? Appel téléphonique Courrier électronique Lettre
 Présence aux agences de la RADEEO
3. Quelle était la nature de votre réclamation ?
 Réclamation Eau Potable Réclamation Assainissement liquide Réfection Autre.....
4. Si vous avez déposé une réclamation auprès des services RADEEO quel volet a-t-elle concernée?
 Facturation, consommation Fuite, Curage, Manque d'eau Pose, dépose,
 déplacement compteur, branchement Retard traitement des demandes
 Autres: préciser.....
5. Quelle a été votre impression sur le traitement de votre réclamation ?
 Qualité du traitement Retard dans le traitement des réclamations Autres :.....
6. Par quel moyen réglez-vous vos factures consommation ? **Votre Choix est- il influencé par :**
 Agences RADEEO (Caisses RADEEO)
 Prélèvement automatique des banques
 Dépôt d'une avance
 Espaces TASHILAT et Cash plus
 En ligne (WWW.RADEEO.MA)
 Guichets Automatiques Bancaires
 Applications mobiles de paiement M-Banking
 Sites web des banques E-Banking
 La proximité
 La qualité du service
 Délai de traitement

7. Quel est votre niveau de satisfaction en ce qui concerne les critères suivants?

	Très satisfait	Satisfait	Mécontent	Très mécontent
Traitement des demandes et échanges d'information				
Qualité de l'accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilité des chargés de clientèle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacité d'écoute des chargés de clientèle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Durée de traitement de vos demandes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efficacité du traitement de vos demandes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relation commerciale:				
Prise en charge de vos besoins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacité d'adaptation à vos demandes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réclamation client				
Accueil physique et/ou accueil téléphonique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La compréhension de la nature du problème	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Délai du traitement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prestation technique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intervention sur terrain	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5- Facturation&recouvrement				
Clarté des données de la facturation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Délais de transmission de la facture de consommation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité et sécurité des agences d'encaissement				
Propreté des locaux de la RADEEO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sécurité dans les locaux de la RADEEO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Délai d'attente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Satisfaction globale				
Qualité globale des services rendus par la radeeo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Avez-vous des recommandations d'amélioration ?.....

Fait à Oujda le

Nous vous remercions de votre collaboration