

Numéro du questionnaire : /_/_/_/_/	Date de l'entrevue : /_/_/_/
Nom et Code superviseur : /_/_/	Nom et Code interviewer : /_/_/
Ville : _____	Espace Service: _____

Bonjour,

Je m'appelle X de Lydec, nous réalisons une étude marketing pour mesurer votre satisfaction afin d'améliorer la qualité de nos services et donc mieux vous servir. Nous avons quelques questions à vous poser auriez-vous l'amabilité de nous accorder quelques minutes de votre temps ?

Q2. J'aimerais que vous exprimiez le degré de votre satisfaction globale vis-à-vis de cet espace service où vous venez de vous rendre. Prenez s'il vous plaît en considération tous les critères : confort , amabilité, qualité de service, rapidité,...etc. Globalement, diriez-vous que vous êtes tout à fait satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait ou pas du tout satisfait ?

بغيتك تعبر لي على درجة رضاك على هاد المحل ديال الخدمات الي كنت فيه . خود بعين الاعتبار جميع المعايير الراحه, المعاملة, الخدمات, السرعة....الخ . بصفة عامة قول لي واش انت ...

	Tout a fait satisfait راضي بزاف	Plutôt satisfait تقريبا راضي	Plutôt insatisfait تقريبا ماراضيش	Pas du tout satisfait ماراضيش نهائيا	NRP
SATISFACTION GLOBALE	1	2	3	4	9

قولتي لي أنك ما راضيش على شي حوايج بحال و... بصفة عامة, شنو هما الأسباب اللي خلاوك تكون ما راضيش على هاد الحوايج؟

(citer les critères sur lesquels le répondant a été plutôt pas satisfait ou pas du tout satisfait) -

INSCRIRE DANS LA CASE A DROITE LE NUMERO DU CRITERE CONCERNE

REPONSE 1	_____	Critère
	_____	<input type="text"/>
REPONSE 2	_____	Critère
	_____	<input type="text"/>
REPONSE 3	_____	Critère
	_____	<input type="text"/>

FICHE D'IDENTIFICATION

I1. Raisons de la visite

NE PAS LIRE

Règlement de facture(s)	01
Demande d'information	98
Autres (préciser)	

I2. Demander le type d'habitat

نوع السكن

LIRE

... Villa	1
... Maison de ville , étage de villa ou niveau de villa	2
... Appartement (plus d'une pièce)	3
... Studio/ chambre	4
Refus/Non réponse	9

I3. Pourrais je connaître votre activité ?

NE PAS LIRE

Artisan, travailleur manuel (plombier, cordonnier, menuisier,...)	01	Commerçant propriétaire de commerce	07
Agriculteur	02	Etudiant	95
Chef d'entreprise - Cadre supérieur - Profession libérale	03	Retraité	96
Profession intermédiaire (enseignement, santé et fonction publique)	04	Autre inactif (sans emploi, femme au foyer,...)	97
Employé	05	Autres (à préciser)	98
Ouvrier	06	Refus/Non réponse	99

I2bis. Noter le sexe du répondant

Masculin	1
Féminin	2

SIGNALETIQUE

NOM ET PRENOM

ADRESSE

N° TELEPHONE

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Au nom de LYDEC, je vous remercie (Madame/Monsieur) de m'avoir accordé quelques minutes de votre temps.

Heure de fin de l'entrevue :

H mn

Langue d'entrevue

Arabe	1
Français	2
Arabe et Français	3

Difficultés rencontrées lors de l'entrevue :

.....

.....

.....

Émargement : Je certifie sur l'honneur l'exactitude des informations saisies sur ce questionnaire telles qu'elles ont été formulées par le répondant.

Interviewer

Réservée au superviseur

Contrôle :

Relecture	1
Accompagnement	2

Émargement Superviseur