

# EVALUATION DE LA QUALITE D'ACCUEIL PAR INTERNET

## (Mes Messages et Mes Réponses)

Conformément à la loi du 6 janvier 1978, les informations recueillies sur ce questionnaire anonyme font l'objet d'un traitement déclaré à la CNIL. Celui-ci, destiné aux organismes de MSA, a pour finalité l'amélioration de la qualité de l'accueil au travers de l'évaluation de la satisfaction des adhérents.

*Merci de prendre un bref instant pour répondre à ce questionnaire et le communiquer à votre MSA en fonction des modalités définies.*

### Votre satisfaction globale

1. De façon générale, la qualité de la prise en charge des demandes par Internet est :

Très satisfaisante       Satisfaisante       Peu satisfaisante       Pas du tout satisfaisante       Ne se prononce pas (NSP)

### L'information sur nos services

- |   |                              |                              |                              |
|---|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| 2. Avez-vous trouvé facilement notre adresse Internet ? .....                                   | Oui <input type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> | NSP <input type="checkbox"/> |
| 3. Le nom de la personne qui vous a répondu était-il indiqué ?.....                             | Oui <input type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> | NSP <input type="checkbox"/> |
| 4. Avons-nous répondu à votre attente ? .....   | Oui <input type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> | NSP <input type="checkbox"/> |
| 5. Les termes de la réponse étaient-ils simples et compréhensibles ?.....                       | Oui <input type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> | NSP <input type="checkbox"/> |
| 6. Avons-nous répondu dans les 48 heures ? .....  | Oui <input type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> | NSP <input type="checkbox"/> |
| 7. Avez-vous pris connaissance de la Charte d'accueil ? .....                                   | Oui <input type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> | NSP <input type="checkbox"/> |
| (accessible sur le site Internet <a href="http://msa-alpesvacluse.fr">msa-alpesvacluse.fr</a> ) |                              |                              |                              |

### Pour mieux vous connaître...

8. Vous êtes :

salarié(e)...    retraité(e)...    exploitant(e) ...    employeur de main-d'œuvre...    professionnel de santé...

9. Quelle était la raison de votre demande sur Internet ?

Santé ...    Famille ...    Retraite ...    Cotisations ...    Autres (à préciser)  .....

**Nous vous remercions de votre participation.**