

Questions clés de l'OMC

Élément	Question	Échelle									
Évaluation globale	Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de ce service (produit)?	Satisfaction									
		1 <small>Très insatisfait</small>	2 <small>Insatisfait</small>	3 <small>Neutre</small>	4 <small>Satisfait</small>	5 <small>Très satisfait</small>					
		Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de cet aspect de notre service (produit) ?					Quelle importance cet aspect de notre service (produit) représente-t-il pour vous ?				
Rapidité	Le temps nécessaire pour obtenir le service (produit).	Satisfaction					Importance				
		1 <small>Très insatisfait</small>	2 <small>Insatisfait</small>	3 <small>Neutre</small>	4 <small>Satisfait</small>	5 <small>Très satisfait</small>	1 <small>Absolument pas important</small>	2 <small>Pas important</small>	3 <small>Neutre</small>	4 <small>Important</small>	5 <small>Très important</small>
Rapidité	Le temps d'attente sur place.	Satisfaction					Importance				
		1 <small>Très insatisfait</small>	2 <small>Insatisfait</small>	3 <small>Neutre</small>	4 <small>Satisfait</small>	5 <small>Très satisfait</small>	1 <small>Absolument pas important</small>	2 <small>Pas important</small>	3 <small>Neutre</small>	4 <small>Important</small>	5 <small>Très important</small>
Compétence	La compétence du personnel de service.	Satisfaction					Importance				
		1 <small>Très insatisfait</small>	2 <small>Insatisfait</small>	3 <small>Neutre</small>	4 <small>Satisfait</small>	5 <small>Très satisfait</small>	1 <small>Absolument pas important</small>	2 <small>Pas important</small>	3 <small>Neutre</small>	4 <small>Important</small>	5 <small>Très important</small>
Courtoisie	La politesse du personnel de service .	Satisfaction					Importance				
		1 <small>Très insatisfait</small>	2 <small>Insatisfait</small>	3 <small>Neutre</small>	4 <small>Satisfait</small>	5 <small>Très satisfait</small>	1 <small>Absolument pas important</small>	2 <small>Pas important</small>	3 <small>Neutre</small>	4 <small>Important</small>	5 <small>Très important</small>
Équité	Le service est rendu de manière juste et équitable.	Satisfaction					Importance				
		1 <small>Très insatisfait</small>	2 <small>Insatisfait</small>	3 <small>Neutre</small>	4 <small>Satisfait</small>	5 <small>Très satisfait</small>	1 <small>Absolument pas important</small>	2 <small>Pas important</small>	3 <small>Neutre</small>	4 <small>Important</small>	5 <small>Très important</small>
Information	Dans les démarches que j'ai faites pour obtenir ce service (produit), on m'a expliqué tout ce que je devais faire pour obtenir le service (produit).	Satisfaction					Importance				
		1 <small>Très insatisfait</small>	2 <small>Insatisfait</small>	3 <small>Neutre</small>	4 <small>Satisfait</small>	5 <small>Très satisfait</small>	1 <small>Absolument pas important</small>	2 <small>Pas important</small>	3 <small>Neutre</small>	4 <small>Important</small>	5 <small>Très important</small>
Accessibilité	Dans l'ensemble quel est votre degré de satisfaction à l'égard de l'accessibilité du service (produit) ?	Satisfaction									
		1 <small>Très insatisfait</small>	2 <small>Insatisfait</small>	3 <small>Neutre</small>	4 <small>Satisfait</small>	5 <small>Très satisfait</small>					
Résultat	Avez-vous réussi à obtenir ce que vous vouliez auprès de notre organisation ?	a) Oui b) Non c) J'ai obtenu une partie de ce que je voulais									

La question suivante ne fait pas partie des questions clés, cependant il est fortement recommandé d'inclure cette question générale portant sur le coût si des frais sont exigés pour le service:

		Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de cet aspect de notre service (produit) ?				
Coût	Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard des frais relatifs au service (produit) que vous avez reçu?	Satisfaction				
		1 <small>Très insatisfait</small>	2 <small>Insatisfait</small>	3 <small>Neutre</small>	4 <small>Satisfait</small>	5 <small>Très satisfait</small>