

la **Sénone**
L'eau du



Enquête de satisfaction

Afin d'améliorer ses services auprès des abonnés et usagers du service de l'eau et de l'assainissement, le Grand Sénonais lance une grande enquête de satisfaction.

Merci des quelques minutes que vous prendrez pour cette enquête qui VOUS concerne !

Les phases de l'enquête

Consultation des usagers

➤ du 1er août au 30 septembre

Analyse de l'enquête

➤ 1er au 10 octobre

Restitution de l'enquête
& présentation du plan d'amélioration

➤ du 10 au 31 octobre

L'enquête, l'analyse et le plan d'amélioration seront publiés et disponibles sur le site internet du Grand Sénonais
www.grand-senonais.fr



la Sénone

L'eau du



Enquête de satisfaction

Enquête anonyme à destination des abonnés de la Sénone

Commune de résidence :

La qualité de l'eau de la Sénone

De manière générale, êtes-vous satisfait de la qualité de notre service de distribution d'eau potable ?
 Très satisfait Satisfait Peu satisfait Pas du tout satisfait

La qualité de l'eau que vous recevrez à votre robinet vous semble-t-elle :
 Très bonne Bonne Passable Mauvaise Très mauvaise

Si vous jugez la qualité mauvaise ou très mauvaise, pourquoi?

.....
.....
.....
.....

Avez-vous déjà consulté les informations sur la qualité de l'eau sur le site internet www.grand-senonais.fr ?
 Oui Non

Les incidents/interruptions de service

Avez-vous déjà rencontré des interruptions de service (coupure d'eau, baisse de pression...) ?
 Oui, souvent Oui, occasionnellement Oui, rarement Jamais

Si oui, avez-vous été informé systématiquement de cette interruption ?
 Oui Non

Si vous avez été informé de ces interruptions, par quel(s) moyen(s) ?
 Téléphone Mail Affichage sur la voie publique Papier dans la boîte aux lettres
 Bouche-à-oreille Autre (précisez)

En cas d'incident, comment évaluez-vous la réactivité de notre service ?
 Très satisfaisante Satisfaisante Peu satisfaisante Pas du tout satisfaisante

Si en cas d'incident, vous jugez la réactivité insatisfaisante ou très insatisfaisante, pourquoi ?

.....
.....
.....

La facturation du service

Comment jugez-vous la clarté et la lisibilité de vos factures ?

- Très claire Plutôt claire Peu claire Pas du tout claire

Si peu ou pas claire, pourquoi ?

.....
.....
.....

Quel est votre mode de facturation ?

- Annuelle Mensuelle

Avez-vous connaissance du paiement par mensualisation ?

- Oui Non

Si oui, par quel(s) moyen(s) ?

- Magazine communautaire Site internet Mail de la Sénone Accueil de la Sénone
 Bouche-à-oreille Autre (précisez)

Le service-client de la Sénone

Avez-vous déjà contacté notre service-client par téléphone, par mail ou en vous rendant à l'accueil de la Sénone ?

- Oui Non

Si vous évaluez l'accueil ou le traitement peu ou pas du tout satisfaisant, pourquoi ?

.....
.....
.....

Avez-vous déjà utilisé votre espace client via le site portailabonnes.grand-senonais.fr ?

- Oui Non

Si non, pourquoi ?

- Vous n'en aviez pas connaissance Vous jugez l'espace peu adapté et/ou intuitif
 Vous n'en éprouvez pas le besoin Autre.....
.....

La communication de la S n ne

 **Etes-vous satisfait de la qualité de la communication de la S n ne ?**
 Oui Non

 **Etes-vous satisfait de notre communication par mail ?**
 Oui Non

 **Si non, quel(s) reproche(s) pouvez-vous formuler ?**

.....
.....
.....

 **Par quel(s) moyen(s) souhaitez-vous recevoir les informations de la S n ne ?**

- SMS Mail Application mobile Espace abonné Panneau Pocket Boîte aux lettres
 Autre suggestion:.....

En conclusion

 **Avez-vous des propositions/suggestions pour améliorer la performance du service de la S n ne ?**

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

 **Comment  valuez-vous cette démarche et le contenu de cette enquête ?**

-     

Merci pour votre contribution !