

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Entreprise :	Ville :	
<i>Situation matrimoniale</i> : <input type="checkbox"/> Célibataire <input type="checkbox"/> Marié	Sexe : <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> F	Situation : <input type="checkbox"/> Actif <input type="checkbox"/> Retraité
Ce questionnaire est strictement anonyme. Pour chaque question, il vous suffit de porter la réponse la plus proche de votre situation ou de votre opinion. vos suggestions nous aideront à mieux comprendre vos attentes et permettront de mieux vous satisfaire.		

I- L'accueil

1)-Accueil physique

1)- En vous rendant à la CMIM (Caisse Mutualiste Interprofessionnelle Marocaine), avez-vous facilement trouvé nos locaux ?

Oui Non

Vos suggestions :

2)- Quel est votre avis sur :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant
Les horaires d'ouverture				
La possibilité d'être reçu en dehors des horaires d'ouverture				
Le confort des lieux d'accueil				
La signalisation				
L'efficacité de votre interlocuteur				
Votre niveau de satisfaction global sur l'accueil de la CMIM				

Vos suggestions :

II) Accueil téléphonique

1)- Quel est votre avis sur :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant
L'amplitude horaire de l'accueil téléphonique				
Le nombre de sonneries avant la prise en compte de votre appel				
La rapidité avec laquelle vous avez été mis en relation avec votre interlocuteur				
L'efficacité de l'intervention de votre interlocuteur				
Le délai de rappel de votre interlocuteur, lorsqu'il s'engage à vous rappeler				
Votre niveau de satisfaction global sur l'accueil téléphonique de la CMIM				

III) Accueil électronique

- 1) Disposez-vous d'un accès à Internet ?
 Oui Non
- 2) Connaissez-vous notre site Internet **www.cmim.ma**?
 Oui Non
- 3) Au cours de ces derniers mois, nous avez-vous interrogé par messagerie (**info@cmim.ma**) ?
 Oui Non
- 4) Quel est votre niveau de satisfaction global sur notre site Internet ?
 Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

Vos suggestions :

IV) Globalement, quelles sont les améliorations que vous attendez sur l'accueil à la CMIM?

II- Prestation

1)- Quel est votre avis sur :	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant
Le délai de remboursement				
Le délai de réception de votre relevé de remboursements (décompte)				
La clarté du relevé de remboursements (décompte)				
En cas de retour du dossier				
la clarté des demandes de votre Caisse				
la volonté de votre Caisse de vous aider au mieux				
L'exactitude de votre remboursement (sans erreurs ni défauts)				

2)- Globalement, quel est votre avis concernant vos demandes de remboursement ?

III- Information

1)- A propos de votre carte CMIM

Quel est votre avis sur :	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant
La facilité d'utilisation de votre carte CMIM				
Les possibilités de mise à jour				
Globalement, votre avis concernant votre carte CMIM				

2)- A propos de l'information donnée par votre Caisse

Quel est votre avis sur :	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant
L'information sur vos droits				
L'information sur les délais de virement de vos remboursements sur votre compte.				
L'information sur la liste des services à contacter en cas de besoin.				
L'information en matière de Couverture Maladie				

IV- Remarques complémentaires

Quelles sont les améliorations de service que vous attendez en priorité de votre Caisse ?

.....

**Merci de nous retourner par courrier dans l'enveloppe préaffranchie ci-jointe, à l'adresse suivante :
LA CMIM, 36 Bd d'Anfa, Casablanca, ou par mail à cmimdg@cmim.ma**