USAGERS, COMMUNICATION & ANIMATION

Mon questionnaire de satisfaction usagers

Une enquête courte et anonyme, accompagnée d’une trame d’analyse pour le responsable.

Une méthode en quatre étapes

01. Définir une question de départ et une période de collecte.
02. Diffuser le questionnaire auprès de publics et créneaux variés.
03. Compter les réponses et distinguer les non-réponses.
04. Partager les résultats et retenir quelques actions suivies.

Les pages 2 et 3 constituent le questionnaire à diffuser ensemble. Les autres pages servent au pilotage interne. Ne pas demander de nom, d’adresse, de donnée de santé ou d’identifiant usager.

Votre cadre de travail

Établissement / site

Année / période

Pilote ou fonction responsable

Date de création / prochaine revue

Périmètre couvert et documents de référence

Utiliser et conserver ce support

Téléchargez le PDF avant de le compléter. Enregistrez une copie sous un nom daté, puis fermez et rouvrez-la pour vérifier la conservation des saisies. Dupliquez les fiches utiles autant que nécessaire. Les champs ne réalisent aucun calcul automatique.

USAGERS, COMMUNICATION & ANIMATION

Votre avis sur votre visite

Questionnaire anonyme - page 1 sur 2. Une seule réponse par question, sauf indication contraire.

Votre retour nous aide à améliorer l'accueil et le fonctionnement de l'établissement. Vous pouvez laisser une question sans réponse. Merci de ne citer aucune personne dans vos commentaires.

Établissement

Période de l'enquête

1. Quelle était l'activité principale de votre visite ?

☐ Natation libre ☐ Activité encadrée ☐ Loisirs en famille ☐ Autre

2. À quelle fréquence venez-vous ?

☐ Première visite ☐ Occasionnellement ☐ Chaque mois ☐ Chaque semaine ou plus

3. L'accueil et la disponibilité de l'équipe

☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Pas du tout satisfait ☐ Non concerné

4. La propreté des espaces utilisés

☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Pas du tout satisfait ☐ Non concerné

5. La clarté des informations avant et pendant la visite

☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Pas du tout satisfait ☐ Non concerné

6. Votre satisfaction globale pour cette visite

☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Pas du tout satisfait

Merci de compléter également la page suivante. Les réponses seront analysées de façon regroupée ; aucun nom n'est nécessaire.

USAGERS, COMMUNICATION & ANIMATION

Vos attentes et suggestions

Questionnaire anonyme - page 2 sur 2.

7. Les horaires proposés

☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Pas du tout satisfait ☐ Non concerné

8. Les activités et services proposés

☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Pas du tout satisfait ☐ Non concerné

9. Le rapport entre le prix payé et le service reçu

☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Pas du tout satisfait ☐ Non concerné

10. Ce que vous appréciez le plus

11. L'amélioration qui serait la plus utile pour vous

12. Une suggestion complémentaire, sans nommer de personne

Merci pour votre participation. Remettez ce questionnaire selon les modalités indiquées par l'établissement.

USAGERS, COMMUNICATION & ANIMATION

3. Préparer et suivre la collecte

Page interne : définir les conditions avant de diffuser le questionnaire.

Objectif principal de l'enquête

Pilote / période

Publics, jours et créneaux à couvrir

Mode de diffusion / consigne donnée aux répondants

Modalités de retour / lieu de collecte / personnes chargées du dépouillement

Période scolaire, vacances, événement, fermeture ou contexte particulier

Nombre de questionnaires proposés si connu

Nombre de questionnaires reçus

Règle de traitement des réponses multiples ou illisibles

Les répondants volontaires ne représentent pas nécessairement tous les usagers. Présenter le mode de collecte et ses limites. Comparer des périodes et des publics comparables.

USAGERS, COMMUNICATION & ANIMATION

4. Analyser et agir

Dupliquer cette page pour chaque question, puis préparer une synthèse globale.

Question analysée / période

Nombre de répondants à l'enquête

Réponses valides à cette question

Non concerné / non-réponses

Très satisfait : effectif

Satisfait : effectif

Peu satisfait : effectif

Pas du tout satisfait : effectif

Part de satisfaits = (Très satisfait + Satisfait) / réponses valides exprimant une satisfaction × 100. Exclure « Non concerné » et les non-réponses du dénominateur. Ne pas calculer si le dénominateur est nul. Aucun calcul n'est automatisé.

Enseignements, verbatims anonymisés et limites de lecture

Action retenue / responsable / moyens / échéance

Indicateur de suivi / date de bilan / résultat à communiquer aux usagers