

## Questionnaire Clients

legal services

COMMISSION

Toujours soucieux d'améliorer les prestations de nos services, nous avons le plaisir d'adresser ce questionnaire à nos clients pour recueillir votre opinion. Nous vous demandons de bien vouloir remplir ce questionnaire et de le retourner dans l'enveloppe ci-jointe (sans l'affranchir). Il est entendu que toutes les informations seront recueillies dans le respect total de la confidentialité et ce n'est que si vous indiquez les informations requises à la fin que nous saurons l'identité du participant. Vous vous souvenez sans doute que c'est \_\_\_\_\_ qui s'est occupé de votre affaire/demande de renseignements.

Nom de l'agence \_\_\_\_\_

Code de domaine légal \_\_\_\_\_

Date d'envoi \_\_\_\_/\_\_\_\_/20\_\_\_\_

Conseiller/Agent recueillant les honoraires \_\_\_\_\_

Q1. En ce qui concerne le niveau général des prestations, quel est votre degré de satisfaction ?

COCHEZ UNE SEULE CASE, SVP

Très satisfait

Peu satisfait

Assez satisfait

Mécontent

Sans opinion

Q1a. Si vous n'étiez pas satisfait, dites-nous brièvement les raisons pour cela.

\_\_\_\_\_

Q2. Est-ce que nous vous avons donné des informations/conseils faciles à comprendre ?

COCHEZ UNE SEULE CASE, SVP

Très facile

Assez difficile

Assez facile

Très difficile

Sans opinion

Q2a. Comment pourrions-nous améliorer cet aspect ?

\_\_\_\_\_

Q3. Avez-vous trouvé que notre personnel vous a donné les informations voulues ?

COCHEZ UNE SEULE CASE, SVP

Très bien

Assez décevant

Assez bien

Décevant

Sans opinion

Q4. Avons-nous su vous tenir au courant des progrès de l'affaire ?

COCHEZ UNE SEULE CASE, SVP

Très bien

Assez mal

Assez bien

Très mal

Sans opinion

Sans objet : un seul conseil donné

Q5. Avons-nous su écouter ce que vous aviez à dire ?

COCHEZ UNE SEULE CASE, SVP

Très bien

Assez mal

Assez bien

Très mal

Sans opinion

Q6. Est-ce que nous vous avons toujours traité avec impartialité ?

COCHEZ UNE SEULE CASE, SVP

Oui  Non  Sans opinion

Q6a Si vous pensez que vous n'avez pas été traité avec impartialité en raison par exemple de vos origines ethniques, de votre sexe, de votre religion ou pour toute autre raison, dites-nous brièvement ce qui s'est passé.

---

---

Q7. Si quelqu'un avait besoin d'une aide ou de conseils juridiques, est-ce que vous nous recommanderiez à cette personne ?

COCHEZ UNE SEULE CASE, SVP

Définitivement  Peu probable  
 Probablement  Certainement pas  
 Sans opinion

Q7a. Indiquez vos raisons pour votre réponse à la Q7.

---

---

Q8. La conclusion de votre affaire a-t-elle été meilleure, pire ou celle que nous vous avons suggérée ?

COCHEZ UNE SEULE CASE, SVP

Meilleure  La même  Pire

Q9. Dites-nous comment vous avez entendu parler de notre organisation et s'il vous a été facile ou difficile d'entrer initialement en contact avec nous.

---

---

Q10. Avez-vous d'autres commentaires ou suggestions susceptibles de nous aider à améliorer nos prestations ? Utilisez une deuxième feuille libre, si nécessaire.

---

---

---

---

---

Nous vous remercions d'avoir rempli ce questionnaire. Votre anonymat sera totalement préservé. Toutefois, si vous souhaitez que nous vous contactions pour discuter des problèmes soulevés dans ce questionnaire, veuillez préciser votre nom et vos coordonnées ci-dessous.

**SI VOUS NE VOULEZ PAS ÊTRE CONTACTÉ PAR NOS SERVICES, N'INSCRIVEZ RIEN DANS LA SECTION CI-DESSOUS.**

Nome : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

---

---