






Responsable Qualité Plateforme : Marie-Sophie Clerc
Tel : 02 35 14 60 00
Email : marie-sophie.clerc@univ-rouen.fr

Madame, Monsieur,

Afin d'améliorer la qualité des services de PRESEN et dans le cadre de notre démarche qualité, merci de prendre quelques instants pour exprimer votre niveau de satisfaction en renseignant le questionnaire suivant.

1 - COORDONNEES DU DEMANDEUR






Nom :	<input type="text"/>	Adresse professionnelle :	
Prénom :	<input type="text"/>	Société / entité :	<input type="text"/>
Email professionnel :	<input type="text"/>	Rue :	<input type="text"/>
Téléphone professionnel :	<input type="text"/>	Code postal :	<input type="text"/>
Fax :	<input type="text"/>	Ville :	<input type="text"/>
Laboratoire académique rattaché à SCALE :	<input type="checkbox"/>	Pays :	<input type="text"/>
Laboratoire académique hors SCALE :	<input type="checkbox"/>		
Laboratoire de recherche privé / Industriel :	<input type="checkbox"/>		






Prise en charge de la demande de service	Degré de satisfaction				
	1 	2 	3 	4 	5 
Qualité de la communication	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Compréhension de la demande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réactivité de la plateforme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité des informations fournies sur le site (Demande de service, Charte d'utilisation de la plateforme PRESEN, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité des documents fournis (Coût estimatif, planning prévisionnel, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>






2 - INFORMATIONS SUR LE PROJET REALISE






DEMANDE DE SERVICE N°






- Type de demande :
- Location/Mise à disposition d'équipements (avec formation préalable si nécessaire)
 - Prestations avec préparation d'échantillons
 - Prestations sans préparation d'échantillons
 - Expertises
 - Formation continue
 - Recherche et développement collaboratif






Appréciation globale sur PRESEN	Degré de satisfaction				
	1	2	3	4	5
					
Votre appréciation globale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recommanderiez-vous PRESEN à vos relations professionnelles ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Peut-être				
Comptez-vous faire appel à nouveau à nous dans l'année à venir ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Peut-être				
Observations / Suggestions d'amélioration :					

Location / Mise à disposition d'équipements (avec formation préalable si nécessaire)	Degré de satisfaction				
	1 	2 	3 	4 	5 
Organisation et planification de la demande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité du matériel et des équipements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilité du personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Compétence de conseil du personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité de la formation reçue (utilisation de l'appareil, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité des documents techniques fournis (protocoles, instructions, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité des documents administratifs (contrats, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Observations / Suggestions d'amélioration :					

Prestations avec ou sans préparation d'échantillons	Degré de satisfaction				
	1 	2 	3 	4 	5 
Respect du délai annoncé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réactivité du personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Communication avec le personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité des résultats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité des documents écrits fournis (rapports, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité des documents administratifs (contrats, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le rapport qualité/prix de la prestation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Observations / Suggestions d'amélioration :					

Expertises	Degré de satisfaction				
	1 	2 	3 	4 	5 
Compréhension de la mission d'expertise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Compétence de conseil du personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respect des délais (réunions, bilans intermédiaires, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité des documents écrits fournis (rapports d'expertise, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité des documents administratifs (conventions, contrats, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suivi des démarches administratives et du rapport financier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Observations / Suggestions d'amélioration :					

Formation continue	Degré de satisfaction				
	1 	2 	3 	4 	5 
L'accueil et l'organisation de la formation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Niveau technique et compétences de l'intervenant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilité de l'intervenant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le niveau de la formation vous a-t-il paru adapté ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le contenu de la formation correspondait-il à vos besoins ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité des documents écrits fournis (instructions, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité des documents administratifs (conventions, contrats, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Observations / Suggestions d'amélioration :					

Recherche et développement collaboratif	Degré de satisfaction				
	1 	2 	3 	4 	5 
Compréhension de la thématique de recherche ou du développement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organisation et planification du projet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilité et réactivité du personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Compétence de conseil du personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Communication avec le personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité du matériel et des équipements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité des documents techniques fournis (protocoles, instructions, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respect des délais (réunions, bilans intermédiaires, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité des documents écrits fournis (rapports, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité des documents administratifs (conventions, contrats, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité des résultats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suivi des démarches administratives et du rapport financier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Observations / Suggestions d'amélioration :					