

Objet : **Enquête de fin de mission**

Il peut s'agir d'une enquête par formulaire envoyé par courriel, courrier papier, ou d'une conversation téléphonique. L'idée est que le client perçoive le processus de feedback comme un bénéfice. Il ne doit jamais paraître intrusif ni chronophage. Pour y parvenir, mieux vaut toujours en informer le client par avance. Par exemple par courriel : « Avec votre accord, nous nous permettrons de vous contacter prochainement pour vous poser quelques questions concernant notre collaboration, en vue de mieux ajuster nos services à vos attentes. » ou « Vous recevrez prochainement un formulaire concernant notre collaboration dans le dossier XXXXX. Vos réponses nous permettront dans nos futures collaborations de mieux adapter notre façon de travailler à vos besoins. »

Formulaire d'enquête de fin de mission

Nous avons terminé le dossier XXXX (votre demande d'avis concernant ..., votre litige contre ...).

- 1) Sur une échelle de 1 à 6, quel est votre degré de satisfaction quant au **résultat obtenu** ? (1 signifiant que vous êtes peu satisfait du résultat, 6 signifiant que vous êtes entièrement satisfait)

1 2 3 4 5 6

Pouvez-vous expliquer votre score ?

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

2) Dans le même dossier, sur une échelle de 1 à 6, quel est votre degré de satisfaction quant à notre **façon de collaborer** ?

1 2 3 4 5 6

- Qu'est-ce que vous avez apprécié le plus dans la collaboration ?

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

- Qu'est-ce que vous avez apprécié le moins dans la collaboration ?

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

- Avez-vous des suggestions pour améliorer notre façon de collaborer ?

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

3) Comment évaluez-vous sur une échelle de 1 à 6 les aspects suivants de la collaboration ? (1= insuffisant, 6 = parfait)

- **La compréhension de votre problème**

1 2 3 4 5 6

- **L'utilité du conseil donné/ La qualité de votre défense**

1 2 3 4 5 6

- **La qualité du feedback pendant le traitement du dossier/ le litige**

1 2 3 4 5 6

- **L'accessibilité de votre avocat**

1 2 3 4 5 6

4) Comment évaluez- vous le prix du service presté ? Choisissez une des réponses suivantes :

- En ligne avec mes attentes
- Plus haut qu'attendu
- Moins haut qu'attendu

5) Est-ce que vous recommanderiez notre cabinet à un confrère, ami, membre de votre famille ?

- Surement
- Probablement
- Pas sûr

Pouvez-vous motiver votre réponse ?

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

6) Avez-vous d'autres suggestions, observations ou remarques que vous pourriez partager avec nous ?

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