

# Sondage sur les opérateurs

## **Question 1 : Quel est votre fournisseur d'accès internet, tv, téléphonie ? (Plusieurs réponses possibles)**

Tv :  Orne THD  Orange  Sfr  Free  Autres : .....

Internet :  Orne THD  Orange  Sfr  Free  Autres : .....

Téléphonie :  Orne THD  Orange  Sfr  Free  Autres : .....

## **Question 2 : Etes-vous satisfait de votre opérateur ?**

Très satisfait  satisfait  moyennement satisfait  pas du tout satisfait

## **Question 3 : Depuis quand êtes-vous abonné ?**

Moins d'un an  
 2-5 ans  
 6 et plus

## **Question 4 : Quel élément a motivé votre choix ?**

Le prix  L'offre  
 Le débit  La proximité  
 Par défaut  Autres : .....

## **Question 5 : Etes-vous satisfait du service ?**

Tv :  oui  non  
Internet :  oui  non  
Téléphonie :  oui  non

## **Question 6 : Quelle est votre utilisation ?**

Jeu en ligne  
 Film  
 Recherche d'informations  
 Activités professionnelles  
 Autres : .....

## **Question 7 : Avez-vous remarqué une amélioration de connexion de votre opérateur au cours de ces derniers mois ?**

oui  non

## **Question 8 : Avez-vous déjà fait appel au SAV de votre fournisseur ?**

oui  non

## **Si oui : quel était l'objet de votre demande ?**

Tv :  
 Plus de réception  Perte de chaînes  
 Autres :  Mauvaise réception de l'image

Internet :

- Lenteur du débit
- Coupure internet
- Instabilité du débit
- Autres : .....

Téléphonie :

- Coupure de ligne
- Grésillement de la ligne
- Autres : ....

**Question 9 : Votre opérateur a-t-il résolu votre problème ?**

- oui     non

Si oui dans quel délai ?

- Moins d'une semaine
- 15 jours
- Un mois

**Question 10 : Qu'est-ce qui vous ferait changer de fournisseur d'accès à internet ?**

- Le prix
- Le débit
- Des fonctionnalités innovantes sur la box
- Un bon service client

**Question 11 : Pensez-vous avoir mieux chez un autre opérateur ?**

- oui     non

**Question 12 : Est-ce qu'actuellement vous conservez votre opérateur faute de pouvoir avoir mieux chez un autre ?**

- oui     non

**Vos commentaires ?** .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Si vous souhaitez être recontacté vous pouvez laisser vos coordonnées ci-dessous :**

**Nom :**

**Prénom :**

**Tél / mail :**

Sondage à retourner à l'accueil de la mairie : 12 rue de l'Abani, 57535 Marange-Silvange avant le **15 décembre 2019.**