



## ENQUETE DE SATISFACTION 2017 - Pourcentages des avis exprimés, sur 58 questionnaires reçus

QUESTIONS / REPONSES	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
L'accueil téléphonique	68%	32%	0%	0%
L'accueil dans nos locaux à Bouffémont	59%	41%	0%	0%
Compréhension de votre besoin	54%	45%	0%	2%
Réponse personnalisée à votre demande	59%	40%	0%	2%
Suivi individualisé des prestations	56%	42%	2%	0%
Qualité du personnel d'encadrement	69%	31%	0%	0%
Contrat formalisé et chiffré	51%	49%	0%	0%
Facturation claire	57%	41%	2%	0%
Intervenants identifiés avant la prestation	54%	43%	2%	0%
Politesse et courtoisie de notre personnel	74%	26%	0%	0%
Qualité du personnel intervenant	72%	27%	2%	0%
Qualité et propreté des véhicules	67%	33%	0%	0%
Informations sur notre offre de services	44%	54%	2%	0%
Globalement le service est de qualité	55%	45%	0%	0%
Le service mérite d'être recommandé	67%	33%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>61%</b>	<b>38%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>
Avis exprimés synthétisés	<b>99%</b> des avis exprimés satisfaits ou très satisfaits		<b>1%</b> des avis exprimés peu ou pas du tout satisfait	



## ENQUETE DE SATISFACTION 2016 - Pourcentages des avis exprimés, sur 69 questionnaires reçus

QUESTIONS / REPONSES	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
L'accueil téléphonique	69%	31%	0%	0%
L'accueil dans nos locaux à Bouffémont	85%	15%	0%	0%
Compréhension de votre besoin	60%	38%	2%	0%
Réponse personnalisée à votre demande	57%	39%	2%	2%
Suivi individualisé des prestations	48%	50%	2%	0%
Qualité du personnel d'encadrement	72%	26%	3%	0%
Contrat formalisé et chiffré	45%	53%	3%	0%
Facturation claire	57%	43%	0%	0%
Intervenants identifiés avant la prestation	52%	48%	0%	0%
Politesse et courtoisie de notre personnel	77%	23%	0%	0%
Qualité du personnel intervenant	74%	25%	2%	0%
Qualité et propreté des véhicules	71%	26%	3%	0%
Informations sur notre offre de services	45%	53%	2%	0%
Globalement le service est de qualité	55%	42%	3%	0%
Le service mérite d'être recommandé	63%	36%	0%	1%
<b>Total</b>	<b>61%</b>	<b>37%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>
Avis exprimés synthétisés	<b>99%</b> des avis exprimés satisfaits ou très satisfaits		<b>1%</b> des avis exprimés peu ou pas du tout satisfait	



## ENQUETE DE SATISFACTION 2015 - Pourcentages des avis exprimés, sur 68 questionnaires reçus

QUESTIONS / REPONSES	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
L'accueil téléphonique	72%	28%	0%	0%
L'accueil dans nos locaux à Bouffémont	63%	38%	0%	0%
Compréhension de votre besoin	62%	38%	0%	0%
Réponse personnalisée à votre demande	57%	43%	0%	0%
Suivi individualisé des prestations	57%	41%	2%	0%
Qualité du personnel d'encadrement	57%	43%	0%	0%
Contrat formalisé et chiffré	58%	42%	0%	0%
Facturation claire	64%	36%	0%	0%
Intervenants identifiés avant la prestation	66%	34%	0%	0%
Politesse et courtoisie de notre personnel	78%	22%	0%	0%
Qualité du personnel intervenant	64%	33%	3%	0%
Qualité et propreté des véhicules	65%	35%	0%	0%
Informations sur notre offre de services	54%	46%	0%	0%
Globalement le service est de qualité	68%	31%	2%	0%
Le service mérite d'être recommandé	75%	24%	2%	0%
<b>Total</b>	<b>65%</b>	<b>35%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>
Avis exprimés synthétisés	<b>99%</b> des avis exprimés satisfaits ou très satisfaits		<b>1%</b> des avis exprimés peu ou pas du tout satisfait	



## ENQUETE DE SATISFACTION 2014 - Pourcentages des avis exprimés, sur 62 questionnaires reçus

QUESTIONS / REPONSES	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
L'accueil téléphonique	72%	28%	0%	0%
L'accueil dans nos locaux à Bouffémont	67%	28%	0%	6%
Compréhension de votre besoin	69%	31%	0%	0%
Réponse personnalisée à votre demande	61%	37%	2%	0%
Suivi individualisé des prestations	68%	32%	0%	0%
Qualité du personnel d'encadrement	57%	43%	0%	0%
Contrat formalisé et chiffré	60%	40%	0%	0%
Facturation claire	71%	25%	3%	0%
Intervenants identifiés avant la prestation	67%	33%	0%	0%
Politesse et courtoisie de notre personnel	82%	18%	0%	0%
Qualité du personnel intervenant	73%	27%	0%	0%
Qualité et propreté des véhicules	59%	38%	0%	3%
Informations sur notre offre de services	39%	59%	2%	0%
Globalement le service est de qualité	61%	39%	0%	0%
Le service mérite d'être recommandé	59%	41%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>65%</b>	<b>34%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>
Avis exprimés synthétisés	<b>99%</b> des avis exprimés satisfaits ou très satisfaits		<b>1%</b> des avis exprimés peu ou pas du tout satisfait	

Services des Trois Forêts

16 rue de la république - 95 570 Bouffémont - tél: 01 39 35 28 49 - fax: 01 39 35 22 87



résultats enquête SAP 2013.xlsx

QUESTIONS / REPONSES	Très satisfait		Satisfait		Peu satisfait		Pas du tout satisfait		Pas de réponse	
L'accueil téléphonique	37	66%	18	32%		0%		0%	1	2%
L'accueil dans nos locaux à Bouffémont	9	%	10	18%		0%		0%	37	66%
Compréhension de votre besoin	25	45%	27	48%		0%		0%	4	7%
Réponse personnalisée à votre demande	25	45%	22	39%		0%		0%	9	16%
Suivi individualisé des prestations	19	34%	18	32%	1	2%		0%	18	32%
Qualité du personnel d'encadrement	20	36%	18	32%		0%		0%	18	32%
Contrat formalisé et chiffré	18	32%	25	45%		0%		0%	13	23%
Facturation claire	24	43%	29	52%	1	2%		0%	2	4%
Intervenants identifiés avant la prestation	24	43%	21	38%	1	2%		0%	10	18%
Politesse et courtoisie de notre personnel	39	70%	17	30%		0%		0%		0%
Qualité du personnel intervenant	31	55%	18	32%	2	4%		0%	5	9%
Qualité et propreté des véhicules	20	36%	12	21%		0%		0%	24	43%
Informations sur notre offre de services	17	30%	25	45%		0%		0%	14	25%
Globalement le service est de qualité	26	46%	24	43%		0%		0%	6	11%
Le service mérite d'être recommandé	30	54%	23	41%		0%		0%	3	5%
<b>Total</b>	<b>364</b>	<b>43%</b>	<b>307</b>	<b>37%</b>	<b>5</b>	<b>1%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>164</b>	<b>20%</b>

## Résultats enquête SAP 2010-2012



QUESTIONS / REPOSES	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Pas de réponse
L'accueil téléphonique	67%	33%	0%	0%	0%
L'accueil dans nos locaux à Bouffémont	17%	17%	0%	0%	67%
Compréhension de votre besoin	50%	33%	0%	0%	17%
Réponse personnalisée à votre demande	52%	38%	0%	0%	10%
Suivi individualisé des prestations	31%	33%	0%	0%	36%
Qualité du personnel d'encadrement	26%	40%	0%	0%	33%
Contrat formalisé et chiffré	45%	17%	0%	0%	38%
Facturation claire	62%	33%	0%	0%	5%
Intervenants identifiés avant la prestation	40%	36%	2%	0%	21%
Politesse et courtoisie de notre personnel	67%	33%	0%	0%	0%
Qualité du personnel intervenant	52%	38%	0%	0%	10%
Qualité et propreté des véhicules	36%	17%	2%	0%	45%
Informations sur notre offre de services	33%	40%	0%	0%	26%
Globalement le service est de qualité	40%	52%	0%	0%	7%
Le service mérite d'être recommandé	55%	38%	0%	0%	7%
<b>Total</b>	<b>45%</b>	<b>33%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>21%</b>

Services des Trois Forêts

16 rue de la république - 95 570 Bouffémont - tél: 01 39 35 28 49 - fax: 01 39 35 22 87