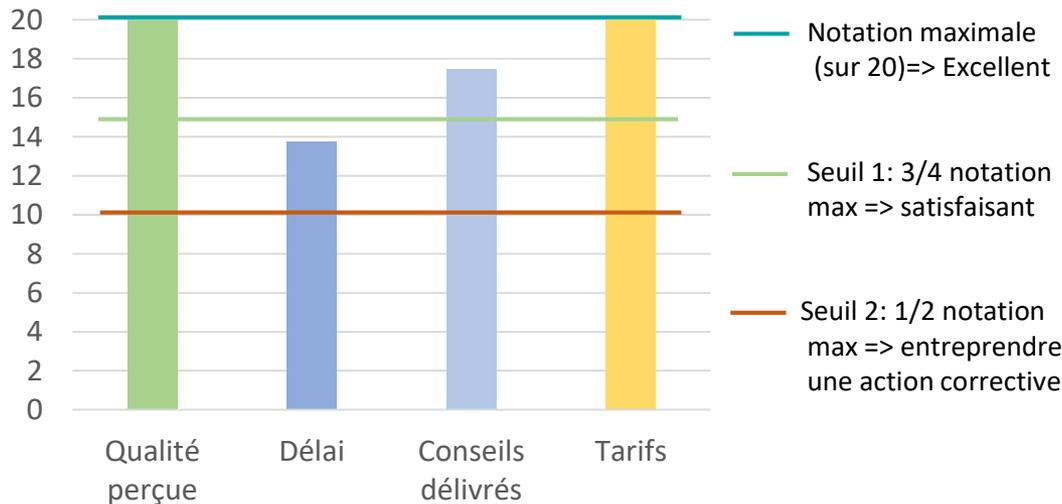


# ➤ Bilan enquête de satisfaction client

- ➔ Envoi systématique du formulaire **EN-145** avec les rapports d'essais
- ➔ **4 réponses en 2022** ➔ Le taux de réponses reste faible mais l'envoi de l'enquête avec les rapports d'essais par email semble faciliter les retours.



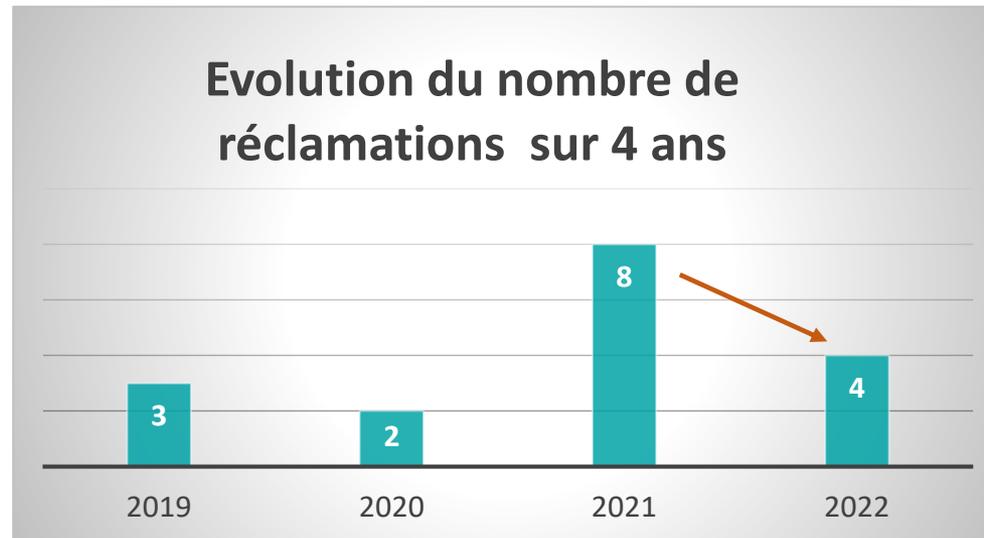
## Evaluation de la prestation



**Mais aussi... plusieurs emails archivés de remerciements de clients très satisfaits par la qualité de nos analyses, des échanges, des renseignements et de la rapidité des réponses...**

**➔ Un bilan très positif**

## ➤ Bilan des réclamations



➔ Parmi les 4, seules 2 réclamations s'avèrent justifiées (après vérification)

➔ En 2022 :

Toutes les réclamations concernent des demandes de vérification des résultats