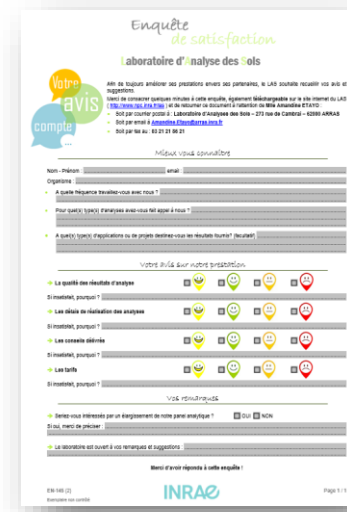
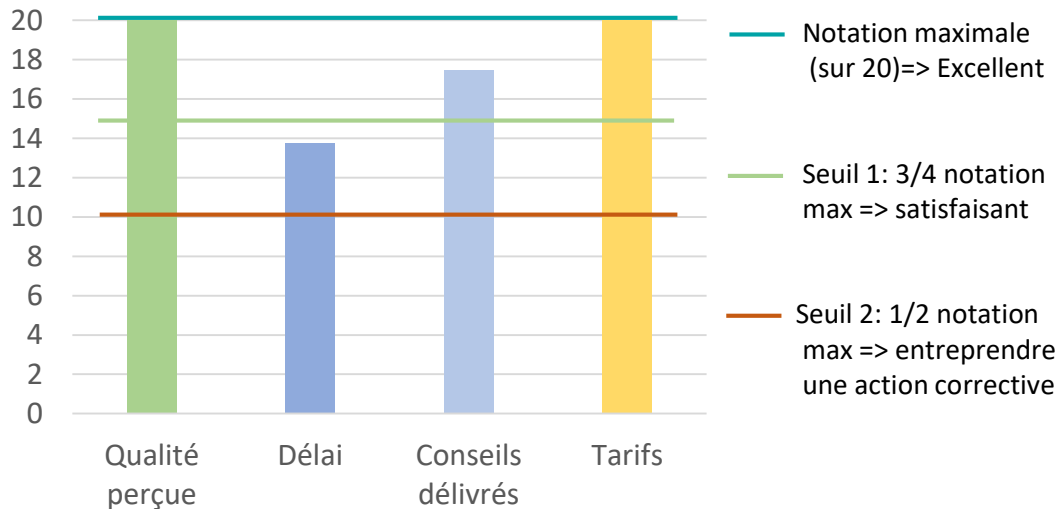


➤ Bilan enquête de satisfaction client

- ➔ 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.



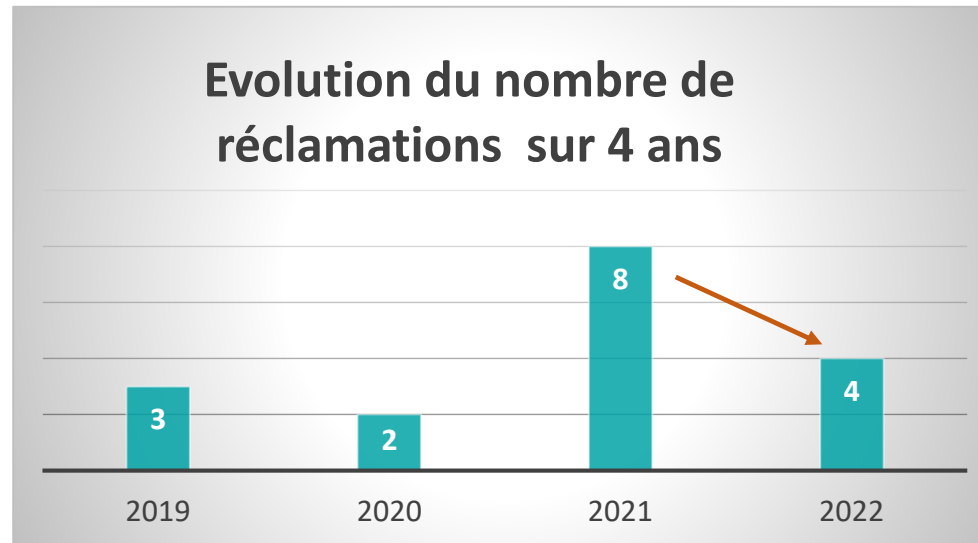
Evaluation de la prestation



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