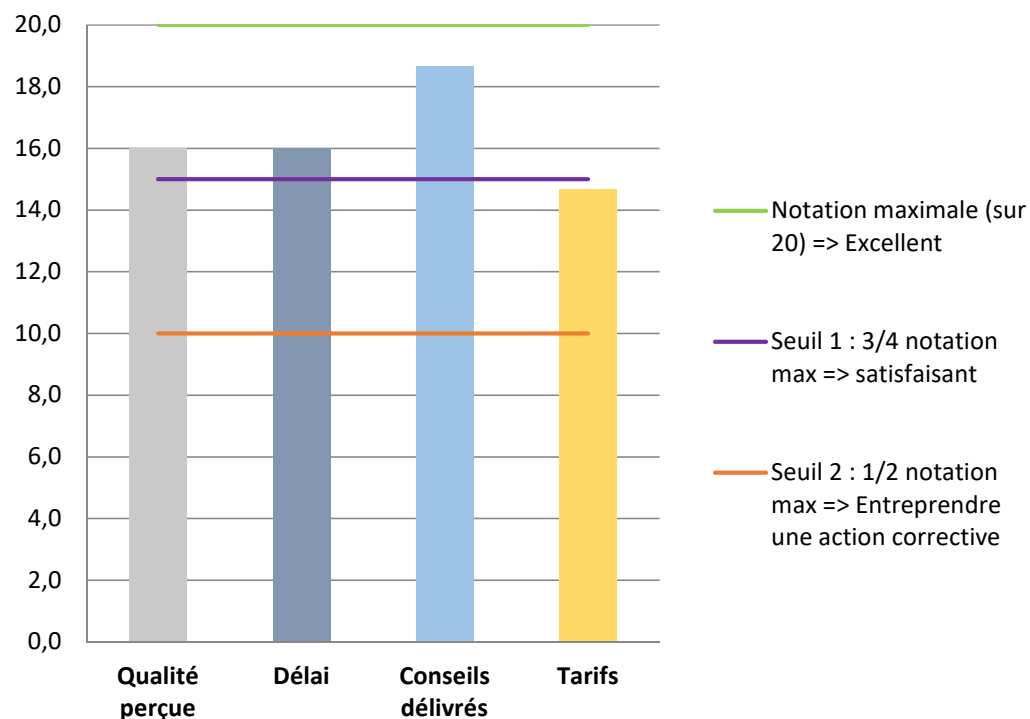


## ➤ Bilan enquête de satisfaction client

- Envoi systématique du formulaire **EN-145** avec les rapports d'essais
- **5 réponses en 2024** (9 en 2023) ➔ Proposer lors de la mise en place du portail web, une version dématérialisée qui permettrait d'obtenir plus de réponses
- Attention, la qualité perçue a chuté (20/20 en 2023)

### Evaluation de la prestation



### *Proposition de certains clients pour de nouvelles analyses :*

**-Ext. Analyse résines échangeuses d'ions installées dans les sols**

**-Teneurs en eau des sols à la capacité au champ et au point de flétrissement permanent**

## ➤ Bilan enquête de satisfaction client

Beaucoup de mails de retour de satisfaction de la part des clients envers le secrétariat technique en matière de communication.



A word cloud of client feedback in French. The words are arranged in a cluster, with 'Remerciements' being the largest and most central. Other prominent words include 'Rapidité', 'Apprécie', 'Retours', and 'Professionnalisme'. Smaller words like 'Informatifs', 'Réactivité', 'Echanges', 'Prise en charge', and 'Livraison résultats' are also visible.

Remerciements

Rapidité

Apprécie

Retours

Professionnalisme

Informatifs

Réactivité

Echanges

Prise en charge

Livraison résultats