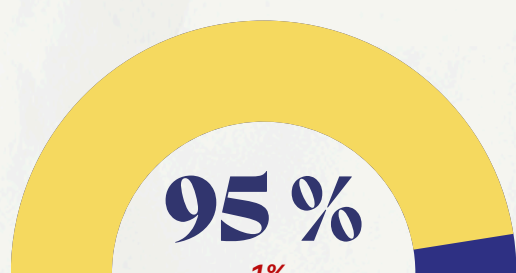
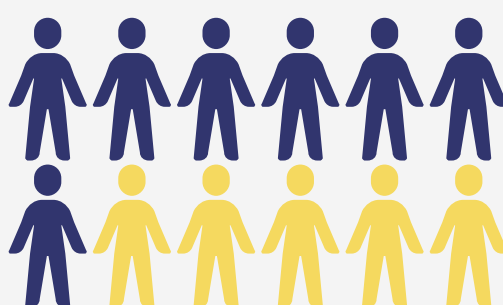


Enquête de satisfaction 2024

348 RÉPONSES

Vous avez été plus nombreux que l'année dernière à participer à cette enquête (+48%).

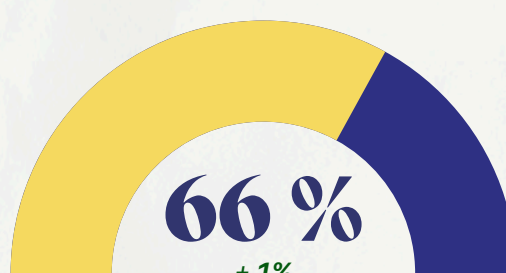
Merci!



TAUX DE SATISFACTION *

Il s'agit de la moyenne sur les 11 questions (accueil, délais, conseils, ...)

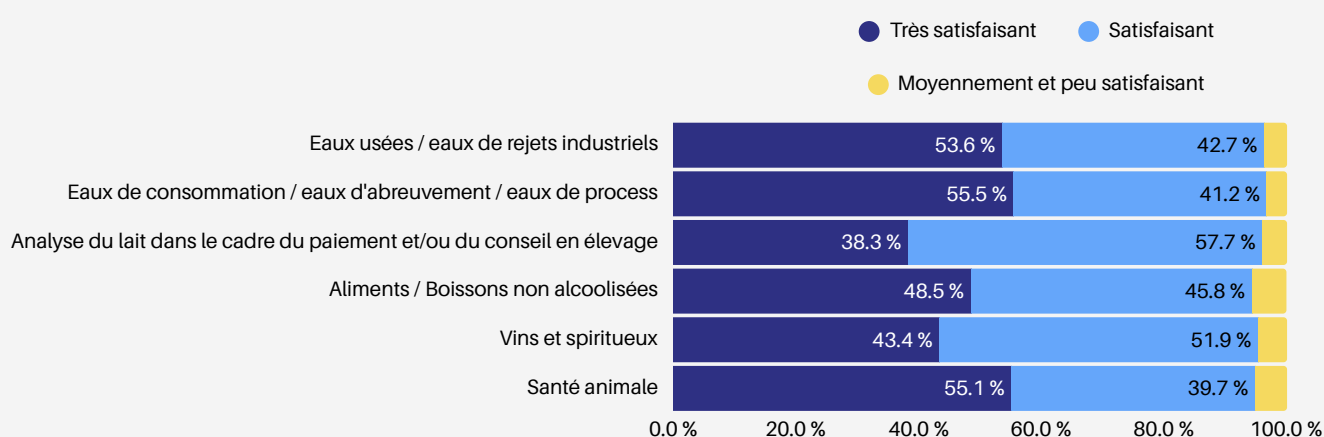
* Cumul des Très satisfaits et satisfaits



TAUX DE RECOMMANDATION *

Cet indicateur est le pourcentage de clients qui évaluent leur probabilité de recommander le LDA39 à un ami ou à un collègue ou partenaire.

* Calcul : Net Promoter Score



Les principaux enseignements

- **Accès aux résultats** : L'extranet est essentiel, mais l'intérêt pour la nouvelle application reste limité.
- **Facturation et coûts** : Attention à la multiplication des frais liés aux analyses, notamment les frais de dossier et les coûts d'envoi.
- **Délais** : Résultats et devis parfois trop longs à obtenir
- **Accompagnement et communication** : Besoin d'un meilleur accompagnement, notamment pour les clients particuliers, avec des analyses plus détaillées et une interprétation claire des résultats pour faciliter leur compréhension et leur utilisation.



Pourquoi votre participation est-elle importante ?

Votre participation est essentielle car elle contribue à notre démarche d'amélioration continue, nous permettant de mieux cibler vos besoins et vos attentes. Nous nous engageons à vous répondre individuellement sur vos remarques, questions, reproches ou avis.

Des questions ?

Vous souhaitez plus d'informations sur cette étude ?

Vous aimeriez obtenir la totalité des résultats de l'enquête ?

N'hésitez pas à nous contacter par email :

lda39@jura.fr