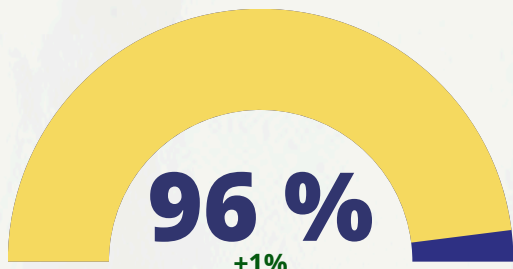


335 RÉPONSES

Une participation stable, avec une légère baisse de 3,7 %.



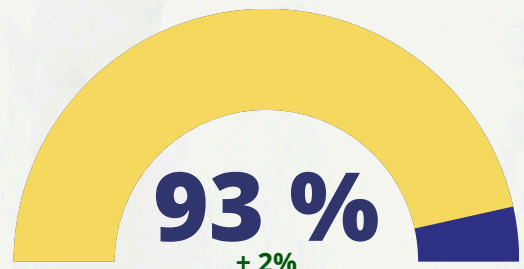
Merci !



TAUX DE SATISFACTION *

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

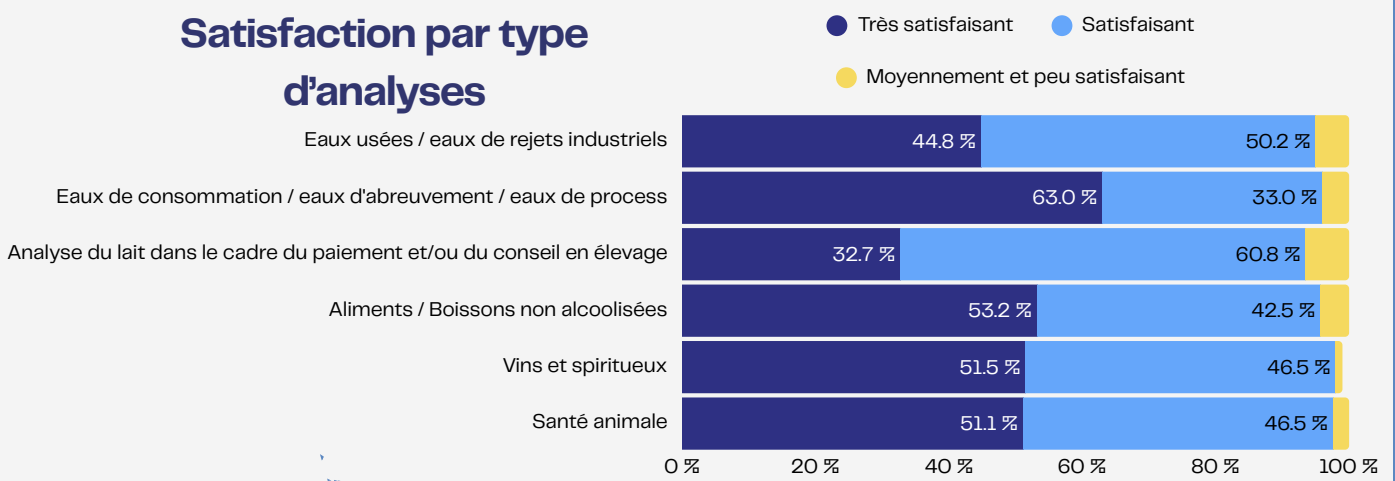
* Cumul des Très satisfaits et satisfaits



TAUX DE RECOMMANDATION *

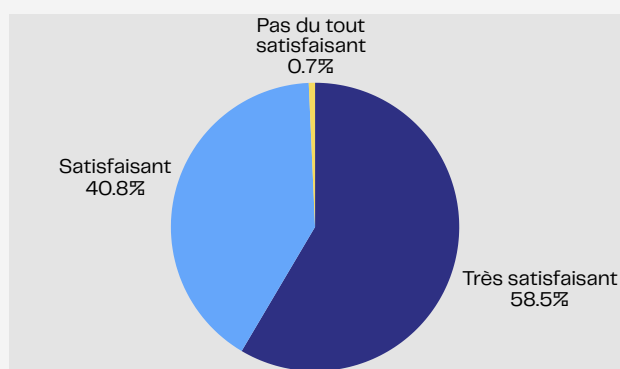
93 % des clients ont attribué une note de 8 à 10 à la probabilité de recommander le LDA39

Satisfaction par type d'analyses

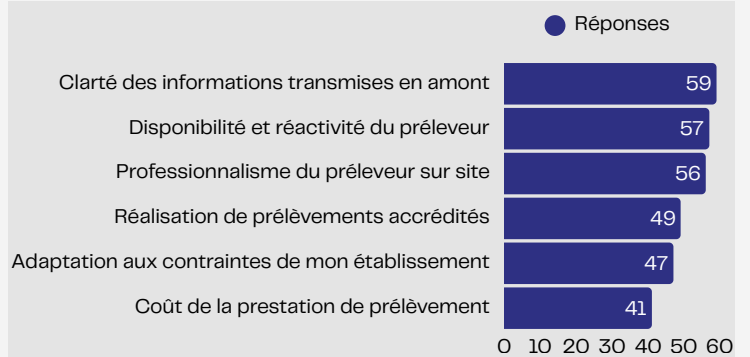


Les prélèvements réalisés par le LDA39

Comment évaluez vous l'organisation de la prestation et les échanges avec le préleveur du LDA39 ?



Parmi les éléments suivants, quels sont ceux qui sont les plus importants pour vous concernant une prestation de prélèvement ?



Les principaux enseignements de l'enquête

- **Délais** : Quelques insatisfactions persistantes concernant les délais de rendu des résultats et des devis.
- **Espace client** : Un usage en progression, accompagné d'attentes exprimées quant à son évolution et à l'enrichissement de ses fonctionnalités.
- **Service de prélèvement** : Un niveau d'exigence élevé de la part des clients, sans hiérarchisation marquée entre les critères évalués.
- **Points forts** : Une relation de proximité reconnue, portée par la qualité de l'accueil (physique et téléphonique), le service de collecte et de prélèvement, ainsi que l'accompagnement proposé.



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.

Vos sollicitations exprimées via l'enquête font l'objet d'un traitement individualisé, avec un retour apporté pour toute remarque, question ou insatisfaction.