

Enquête de satisfaction Clients Economiques

Le 11 octobre 2021



INTRODUCTION

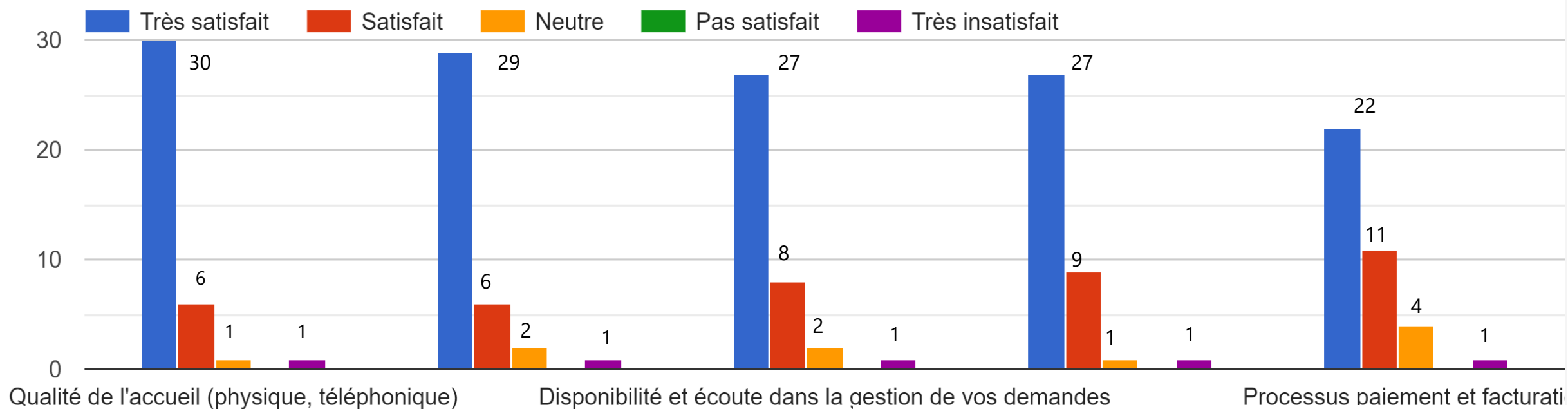
Dans le cadre de l'amélioration qualité de notre offre de service, il est primordial pour nous d'impliquer nos clients économiques et ainsi recueillir leur avis.

Cette enquête de satisfaction s'inscrit ainsi pleinement dans notre démarche d'amélioration continue. Elle permet également de déceler les dysfonctionnements, les pistes d'amélioration et/ou de saisir des bonnes idées.

Un questionnaire a été diffusé via Google Forms à l'ensemble des clients ayant une adresse mail, sur la période de mars à juin 2021.

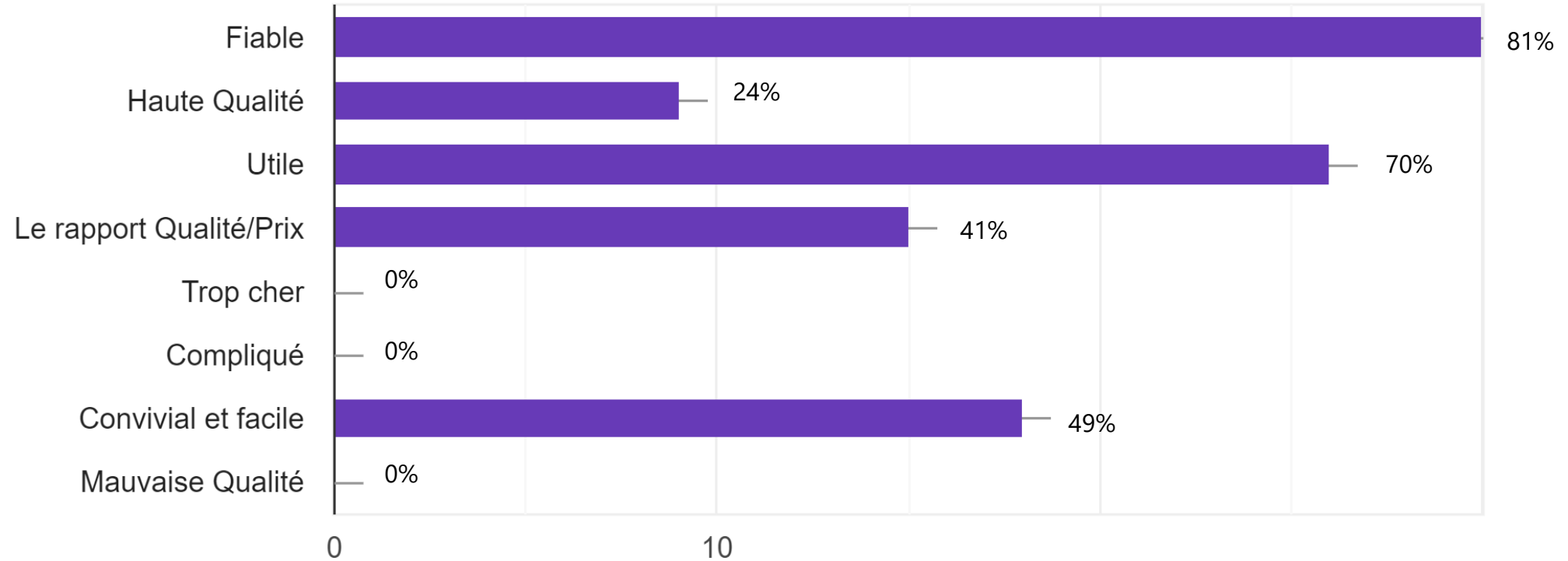
Sur les 78 envois, 38 réponses ont été comptabilisées.

1/ Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des éléments suivants:

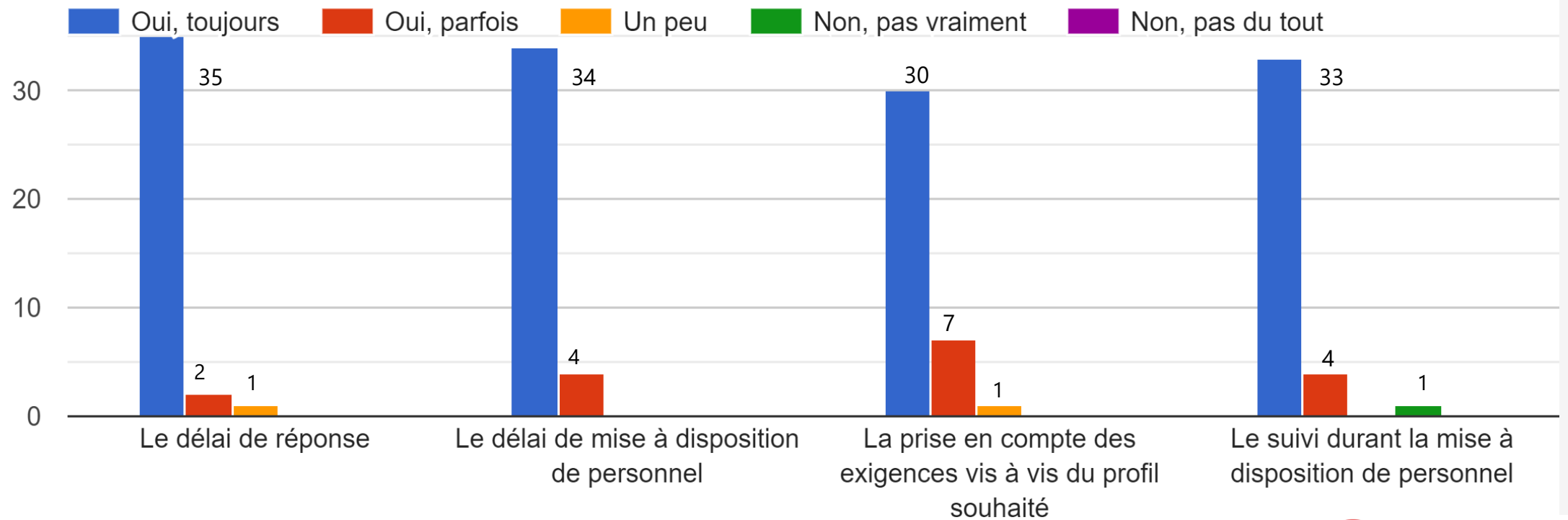


2/ Comment décririez-vous notre offre de service? Sélectionnez tout ce qui s'applique.

36 réponses

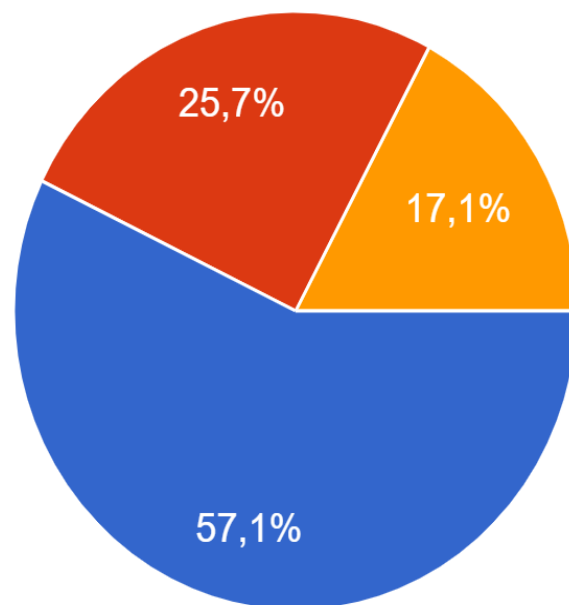


3/ Avons-nous su répondre à vos attentes? En ce qui concerne:



4/ Comment trouvez-vous la qualité de traitements des réclamations

34 réponses



- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Neutre
- Pas satisfaisant
- Très insatisfaisant

5/ Avec vos propres mots, comment décririez-vous votre expérience, votre relation avec Chorus

22 réponses

Confiance

Excellente
relation

Réactivité

99% de satisfaction

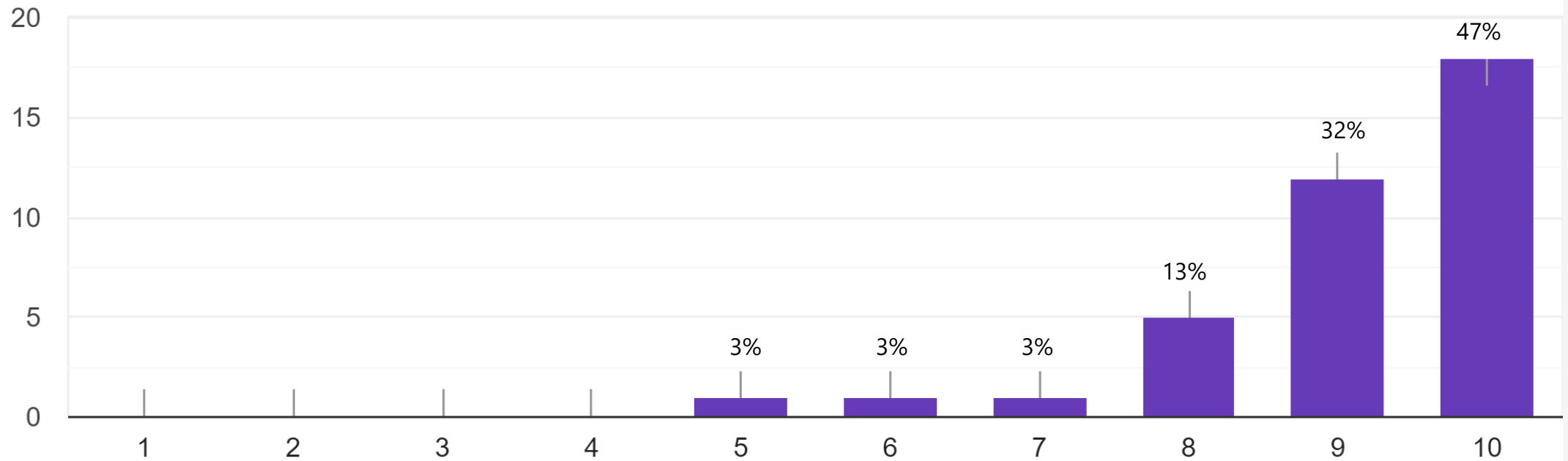
Efficacité

Disponible

Pratique

6/Compte tenu de votre expérience complète avec nous, dans quelle mesure recommanderiez-vous nos services à un ami ou un collègue?

37 réponses



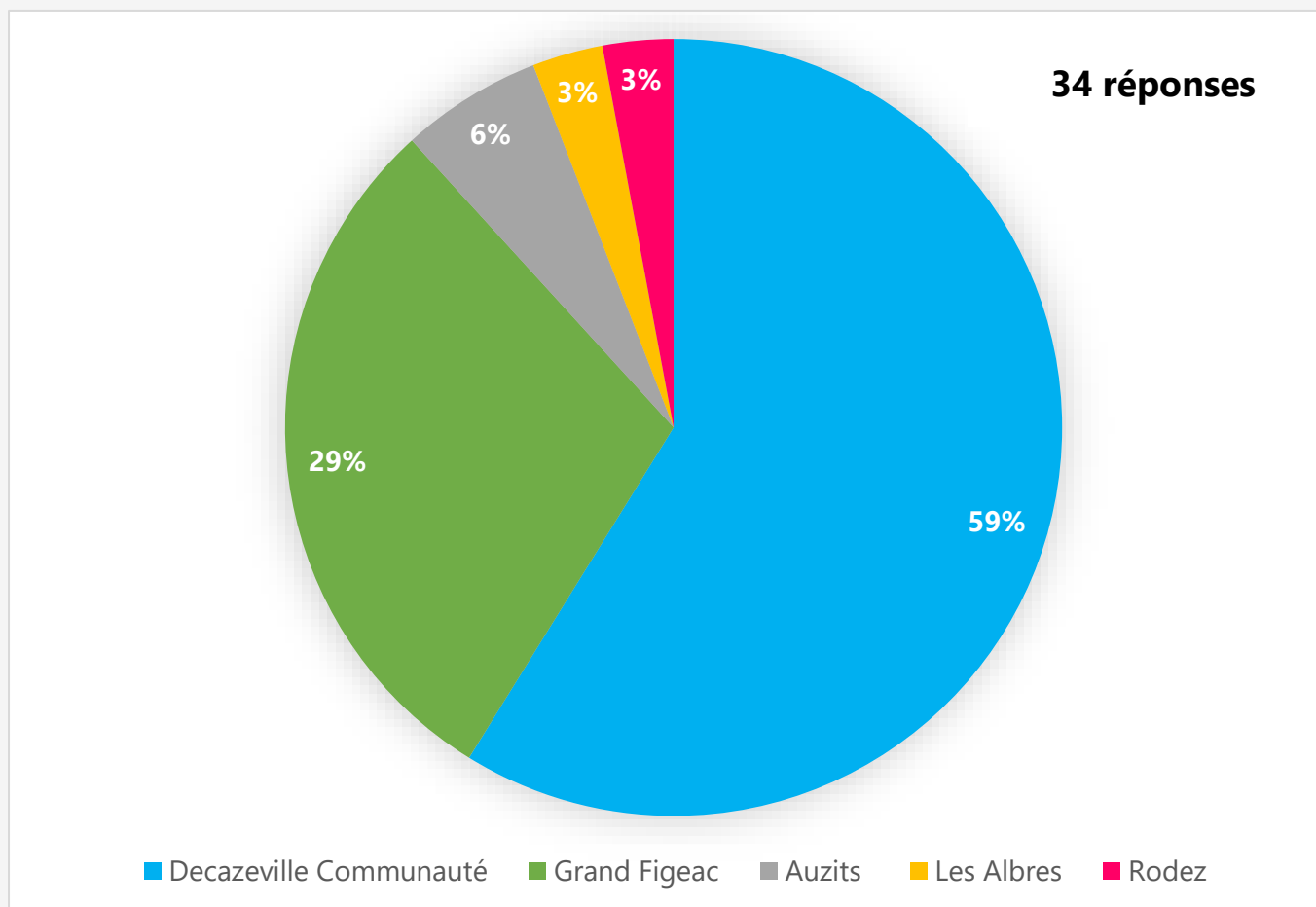
7/ Avez-vous d'autres commentaires, suggestions ou préoccupations qui pourraient nous aider à améliorer l'expérience Chorus?

3 réponses

Simplifier la gestion des contrats avec moins de papiers à signer. Numériser les contrats avec envoi par mail et / ou création d'un espace en ligne (du même type que le compte CESU employeur).

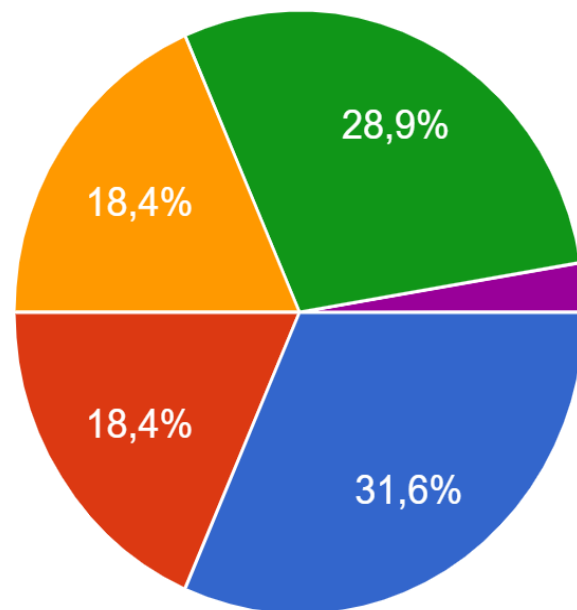
A cette demande, Chorus a répondu par l'envoi d'un courrier à destination des l'ensemble des clients, en début d'année scolaire, afin de leur proposer de choisir les modalités d'envoi de contrats, relevés d'heures et factures. Sur les 34 envois, nous avons reçu 30 réponses dont 27 favorables à la dématérialisation de certains voir l'ensemble des documents.

8/ Indiquez votre lieu d'implantation



9/ Enfin, êtes-vous:

38 réponses



- Un particulier
- Une entreprise
- Une association
- Une collectivité locale
- Sci C 7



[Lien Questionnaire Clients Chorus Google Forms](#)