

<p style="text-align: center;">INFORMATION en retour des clients L2A ENQUETE SATISFACTION 2021 – Site de STRASBOURG</p>

L'enquête de satisfaction a été réalisée sur le premier trimestre 2022. Elle concernait 986 clients. Seuls 76 ont répondu malgré une relance, correspondant à un taux de réponse de 7.3% au 07/03/22. La date limite de réponse a été arrêtée au 25/03/22.

Le L2A a proposé une enquête à compléter en ligne via le site internet du laboratoire. Afin d'alerter les clients, un mail leur a été adressé à l'ouverture de l'enquête.

Synthèse des résultats par unité :

- Biologie vétérinaire : 55 clients
- Biologie moléculaire : 2 clients
- Agroalimentaire : 14 clients
- Formation audit conseil : 1 client
- Végétaux : 4 clients

Taux de satisfaction :

Le jugement global des clients pour le L2A peut être jugé positif car 84.2% sont très satisfaits ou satisfaits.

Soit : 22 clients sont très satisfaits, 42 clients satisfaits, 4 clients sont moyennement satisfaits.

- ✚ Administration (accueil physique, amabilité, qualité des réponses, horaires) :
 - 14 clients sont très satisfaits, 8 clients sont satisfaits, 2 clients sont moyennement et peu satisfait sous tous les items cités. L'insatisfaction portait sur l'amplitude des horaires.
- ✚ Accueil téléphonique :
 - 15 clients sont très satisfaits, 8 clients sont satisfaits, 1 client est moyennement satisfait. L'insatisfaction sur l'amabilité au téléphone.
- ✚ Réactivité :
 - 24 clients sont très satisfaits, 34 clients sont satisfaits, 3 clients sont moyennement ou peu satisfaits sans préciser les motifs.
- ✚ Accueil au comptoir :
 - 24 sont très satisfaisant.
- ✚ Lisibilité et clarté du catalogue :
 - 17 clients sont très satisfaits, 30 clients sont satisfaits, 1 client est peu satisfait.
- ✚ Adéquation des tarifs avec les analyses :
 - 17 clients sont très satisfaits, 34 clients sont satisfaits, 7 clients moyennement ou peu satisfaits. L'insatisfaction est portée sur les tarifs trop élevés.
- ✚ Fournitures du matériel de prélèvement :
 - 23 clients sont très satisfaits, 21 clients sont satisfaits
- ✚ Prise en compte des réclamations :
 - 16 clients sont très satisfaits, 23 clients sont satisfaits, 4 clients sont moyennement ou peu satisfaits sans préciser les motifs.
- ✚ Qualité de la facturation :

- 12 clients sont très satisfaits, 31 clients sont satisfaits, 12 clients sont moyennement ou peu satisfaits. L'insatisfaction portait sur les délais d'envois des avis des sommes, le manque d'information sur le paiement, coordonnées....

✚ Délais des rendus de résultats :

- 29 clients sont très satisfaits, 35 clients sont satisfaits, 6 clients sont moyennement ou peu satisfaits. L'insatisfaction sur la transmission électronique des résultats et sur le délai d'analyses concernant les globodera.

✚ Présentation des résultats :

- 30 clients sont très satisfaits, 37 clients sont satisfaits, 4 clients moyennement et peu satisfaits (sans précision des motifs)

✚ Confidentialité des résultats :

- 29 clients sont très satisfaits, 35 clients sont satisfaits, 1 client est moyennement ou peu satisfait. Seuls 2 clients ne savaient pas qu'ils pouvaient avoir leurs résultats par mail.

La grande majorité des insatisfactions de 2021 porte sur la facturation et les relations avec la Paierie Départementale.

Une réponse est apportée de manière individuelle à chacun des clients ayant exprimé une insatisfaction.