

## Résultats enquête de satisfaction client/es TREMPLIN 2018

**Envois : 419 questionnaires**

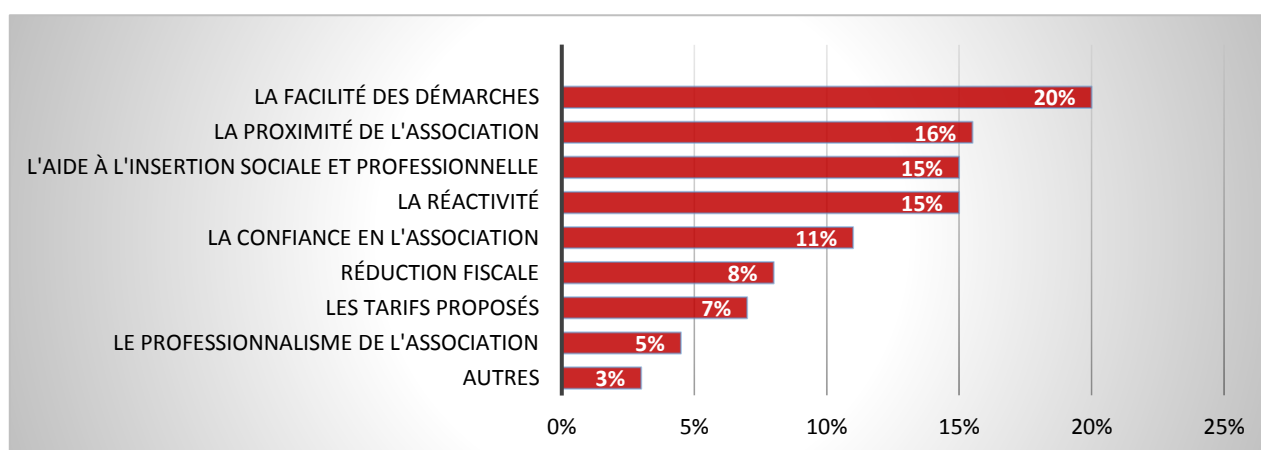
**Réponses : 93 questionnaires**

**Taux de retour : 22.20%**



**84% de nos client/es 2018, sont totalement satisfaits de l'accueil et de la qualité du travail réalisés par nos salarié/es.**

### Pour quelle(s) raison(s) faites-vous appel à nos services ?



### Les points forts régulièrement cités



- ✓ La qualité des renseignements obtenus
- ✓ La bonne compréhension des demandes
- ✓ La mise en relation entre le/la client/e et le/la salarié/e
- ✓ Le professionnalisme du/de la salarié/e mis à disposition
- ✓ Les réponses apportées aux réclamations



### Les points à améliorer



- ✓ Le suivi réalisé par l'association
- ✓ Les horaires d'ouverture
- ✓ Le remplacement du/de la salarié/e en cas d'absence

