

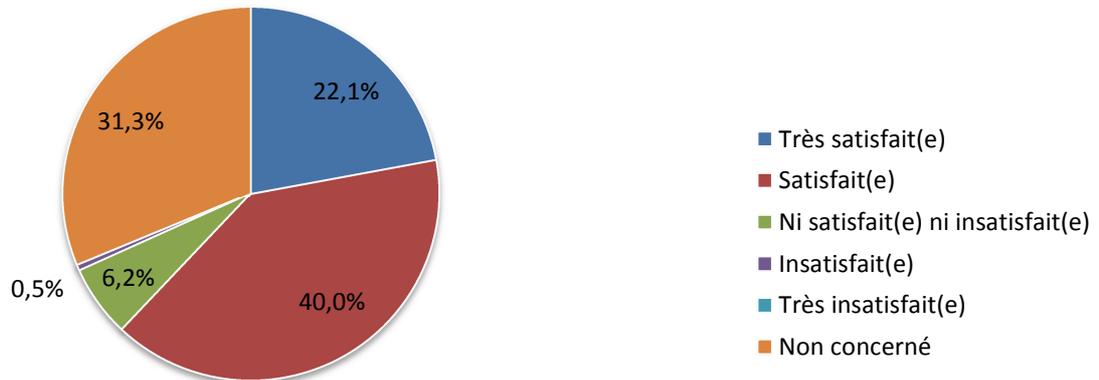
Enquête de satisfaction (organisation générale)

Total des réponses : 195 sur 961 adhérents (≈ 20,3 % de participation)



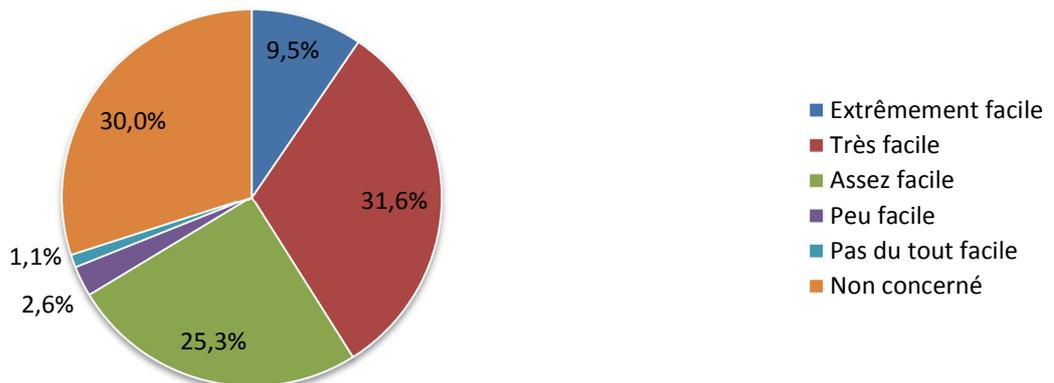
Centre Toulousain pour le Contrôle de qualité en Biologie clinique
 Association déclarée à la Préfecture de la Haute-Garonne le 30 Octobre 1973
 et enregistrée sous le n° W313002633
 CTCB - 33 route de Bayonne - 31300 TOULOUSE
 ☎ : 05 34 51 49 80 – Fax : 01 57 67 25 90
 Email : secretariat.ctcb@ctcb.com – site Internet : www.ctcb.com
 Siret : 428 789 853 000 28 – APE : 8559A

Quel est votre niveau global de satisfaction quant à l'accueil téléphonique ?



Echelle	Pourcentage	Réponse
Très satisfait(e)	22,1%	43
Satisfait(e)	40,0%	78
Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)	6,2%	12
Insatisfait(e)	0,5%	1
Très insatisfait(e)	0,0%	0
Non concerné	31,3%	61

A-t-il été facile de joindre l'interlocuteur personne pouvant réellement vous aider ?



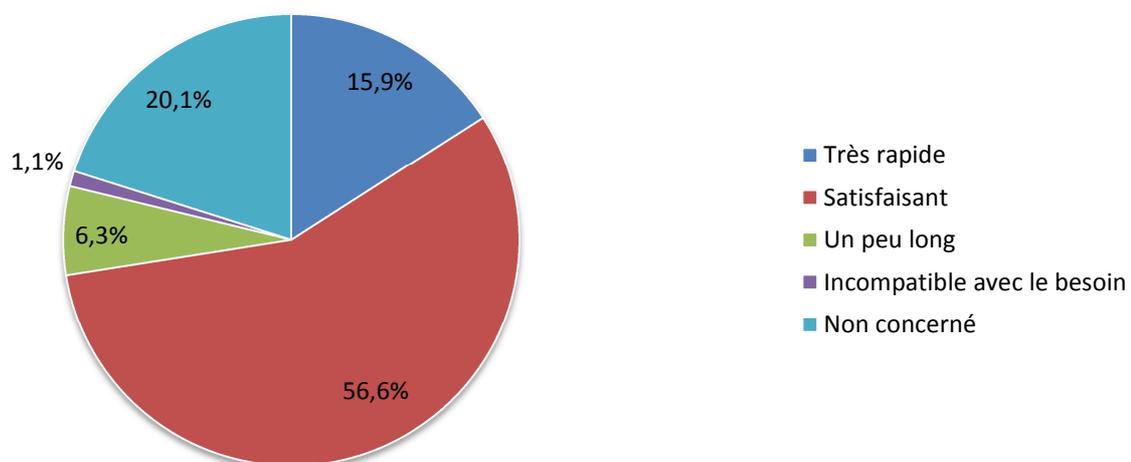
Echelle	Pourcentage	Réponse
Extrêmement facile	9,5%	18
Très facile	31,6%	60
Assez facile	25,3%	48
Peu facile	2,6%	5
Pas du tout facile	1,1%	2
Non concerné	30,0%	57

Compte rendu

Enquête de satisfaction (du 12/05/2016 au 10/06/2016)

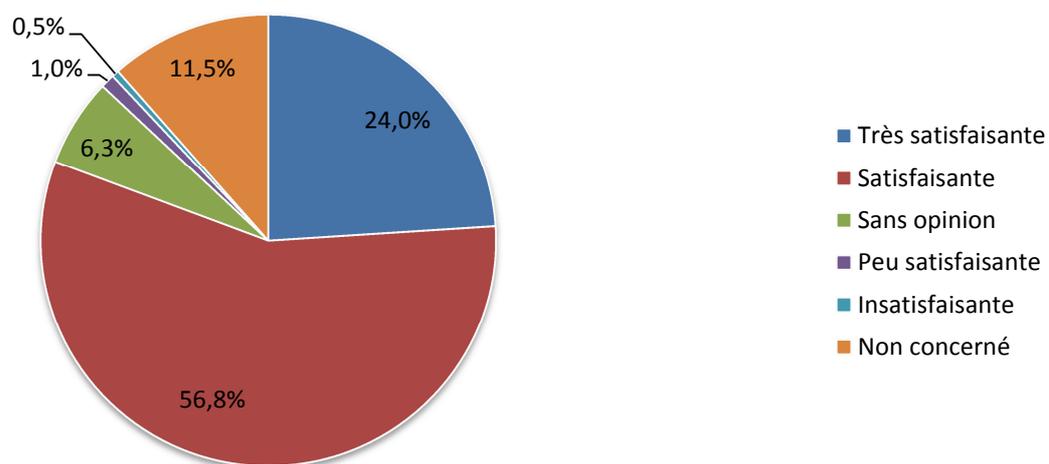
EN.GRENQ.10-06-16.01

Comment qualifiez-vous le délai de prise en compte de vos e-mails ?



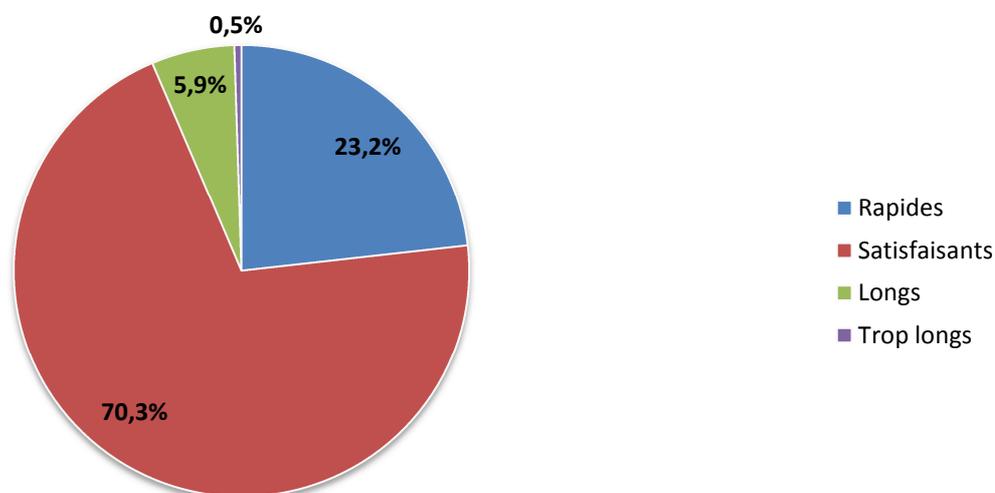
Echelle	Pourcentage	Réponse
Très rapide	15,9%	30
Satisfaisant	56,6%	107
Un peu long	6,3%	12
Incompatible avec le besoin	1,1%	2
Non concerné	20,1%	38

Comment évalueriez-vous la qualité des réponses techniques et scientifiques ?



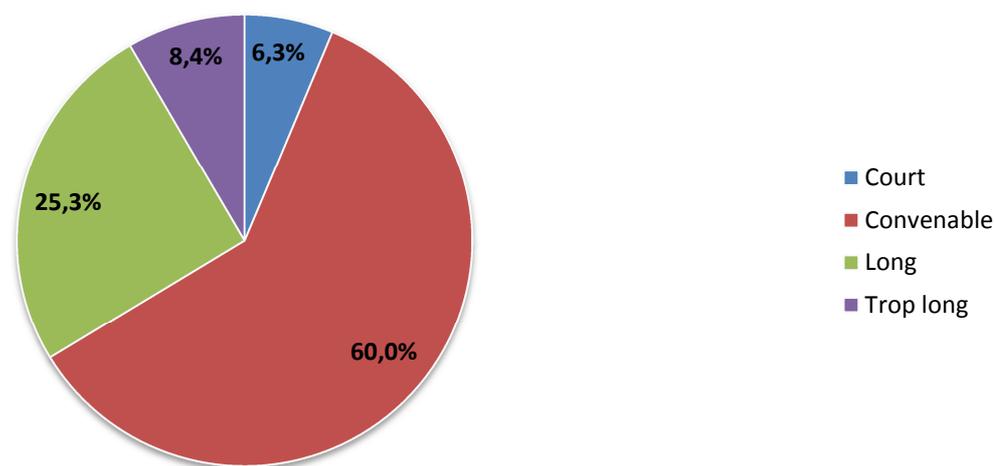
Echelle	Pourcentage	Réponse
Très satisfaisante	24,0%	46
Satisfaisante	56,8%	109
Sans opinion	6,3%	12
Peu satisfaisante	1,0%	2
Insatisfaisante	0,5%	1
Non concerné	11,5%	22

Que pensez-vous des délais de livraison des échantillons suite au changement de prestataire (le 13/01/2016) ?



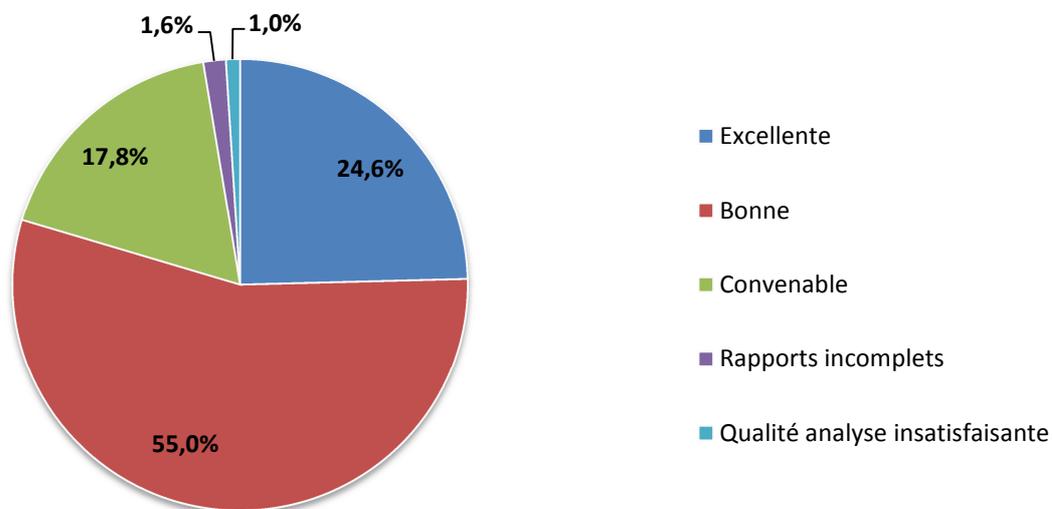
Echelle	Pourcentage	Réponse
Rapides	23,2%	43
Satisfaisants	70,3%	130
Longs	5,9%	11
Trop longs	0,5%	1

Comment jugez-vous le délai de diffusion des rapports après la clôture des enquêtes ?



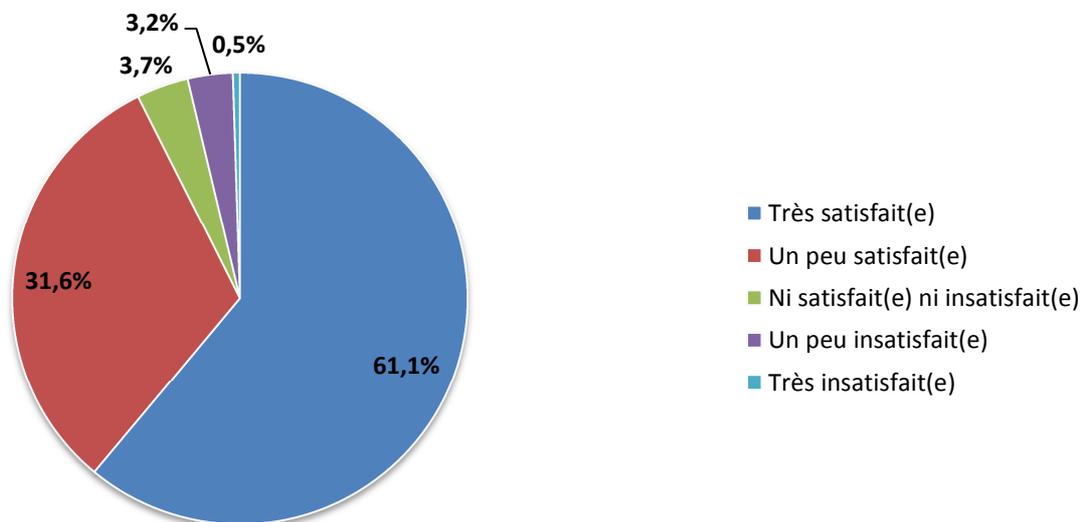
Echelle	Pourcentage	Réponse
Court	6,3%	12
Convenable	60,0%	114
Long	25,3%	48
Trop long	8,4%	16

Que pensez-vous de la qualité (commentaires, statistiques ...) des rapports EEQ proposés ?



Echelle	Pourcentage	Réponse
Excellente	24,6%	47
Bonne	55,0%	105
Convenable	17,8%	34
Rapports incomplets	1,6%	3
Qualité analyse insatisfaisante	1,0%	2

Quel est votre niveau global de satisfaction quant à nos prestations ?



Echelle	Pourcentage	Réponse
Très satisfait(e)	61,1%	116
Un peu satisfait(e)	31,6%	60
Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)	3,7%	7
Un peu insatisfait(e)	3,2%	6
Très insatisfait(e)	0,5%	1