



SYNTHESE de l'enquête de satisfaction sur les prestations du Laboratoire Vétérinaire du Doubs

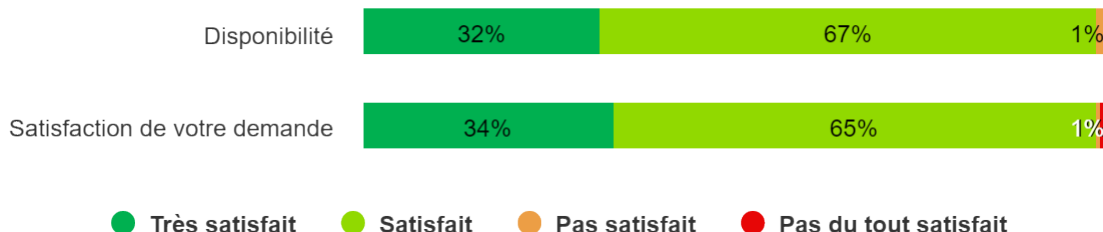
Enquête réalisée entre le 7/12 et le 26/12/2022.

284 réponses soit un taux de retour de 14% (taux de 24% en 2021 et 10% en 2019)

Quel est votre niveau de satisfaction concernant les thématiques suivantes :

Tableau comparatif de la satisfaction (très satisfait + satisfait)

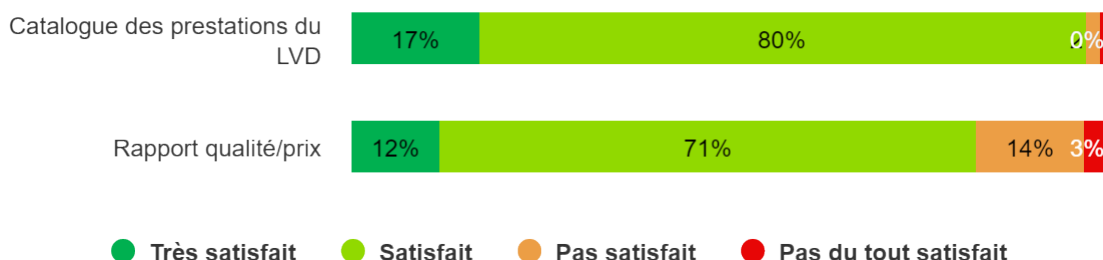
Accueil téléphonique



	2019	2021	2022
Disponibilité	97%	98%	99%
Satisfaction de votre demande	97%	98%	99%

● Très satisfait ● Satisfait ● Pas satisfait ● Pas du tout satisfait

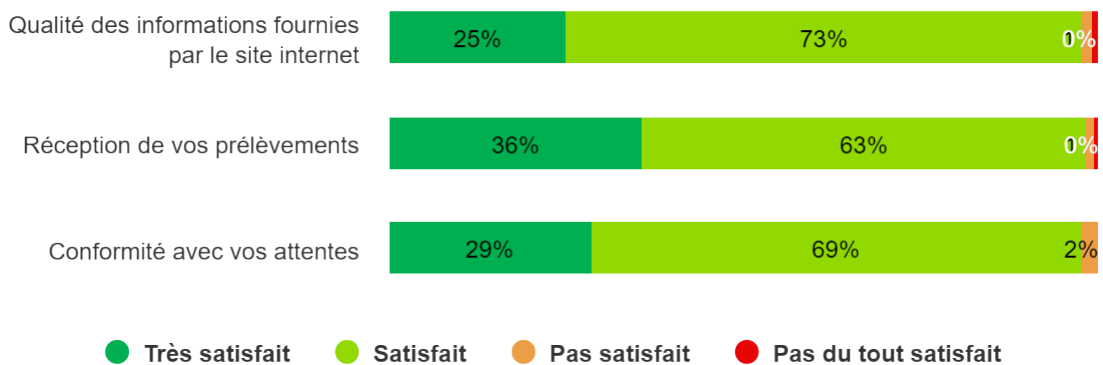
Prestations



	2019	2021	2022
Catalogue des prestations du LVD	85%	94%	97%
Rapport qualité/prix	61%	82%	83%

● Très satisfait ● Satisfait ● Pas satisfait ● Pas du tout satisfait

Gestion de votre demande

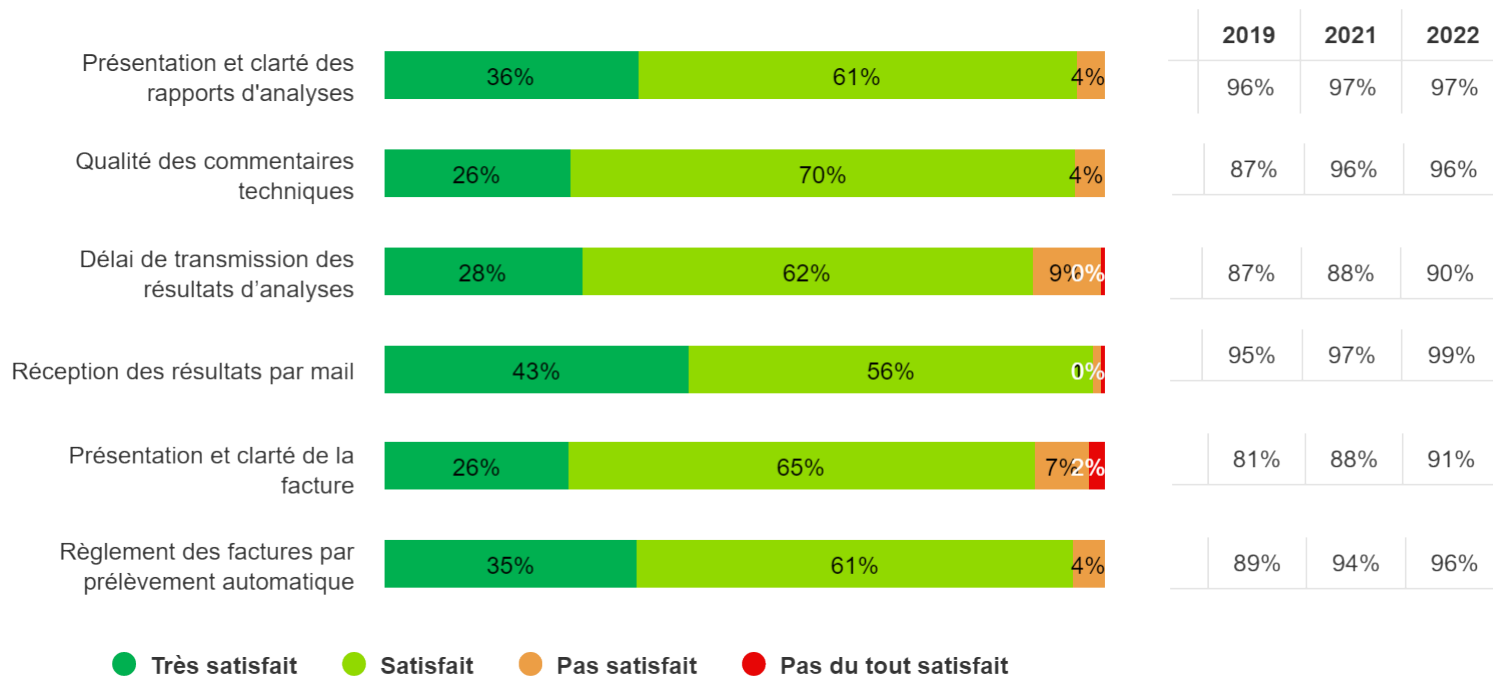


	2019	2021	2022
Qualité des informations fournies par le site internet	80%	71%	98%
Réception de vos prélèvements		91%	99%
Conformité avec vos attentes		91%	98%

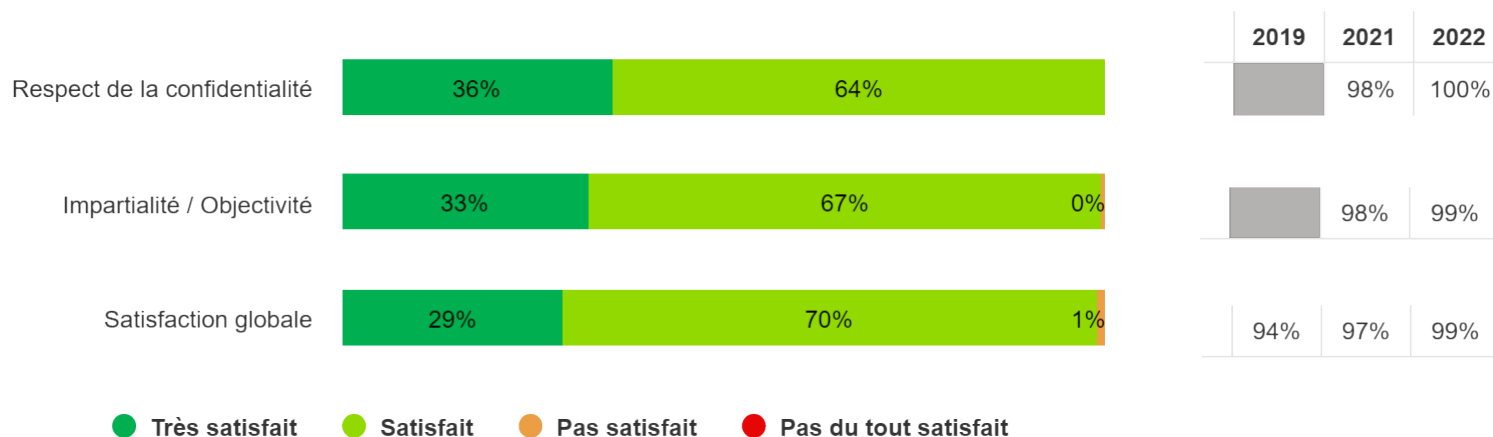
● Très satisfait ● Satisfait ● Pas satisfait ● Pas du tout satisfait



Résultats d'analyses et factures



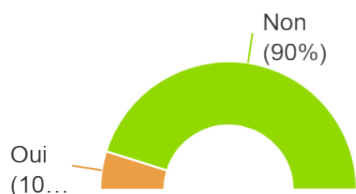
Satisfaction globale



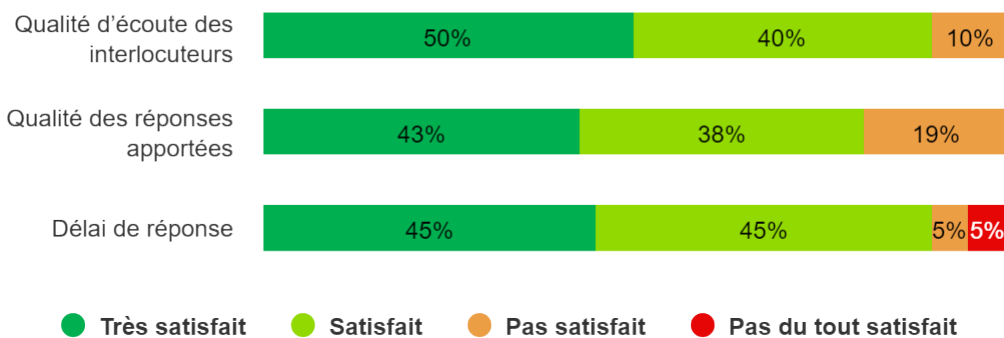


Réclamations

Avez-vous déjà fait une réclamation auprès du laboratoire ?

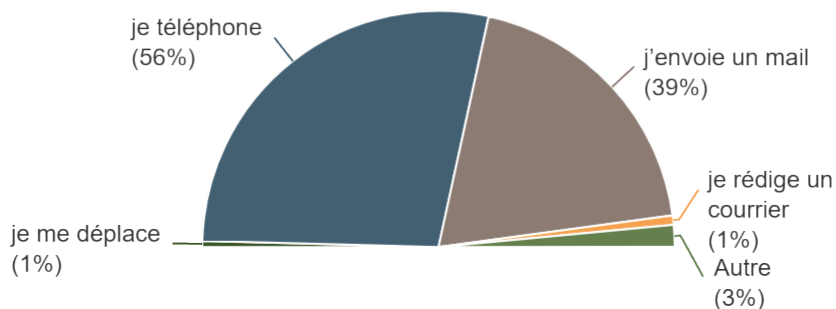


Si oui, quel est votre niveau de satisfaction sur les thématiques suivantes :



Outils de communication

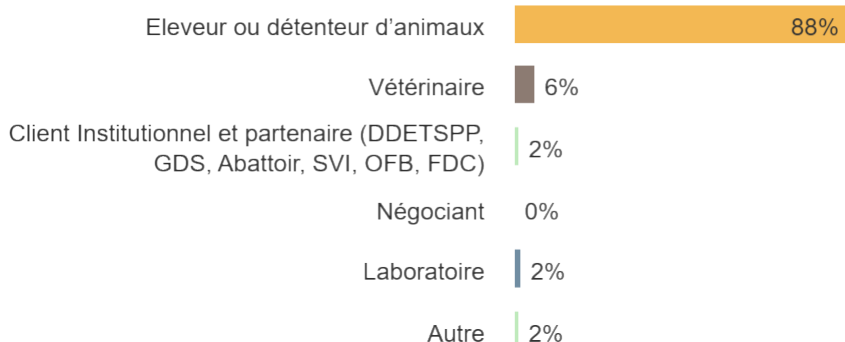
Quel moyen utilisez-vous le plus souvent pour nous contacter ?



	2021
Je téléphone	62%
J'envoie un mail	28%
Je me déplace	2%
Je rédige un courrier	2%
Autre	6%

Informations

Vous êtes :



	2021
Eleveur ou détenteur d'animaux	89%
Vétérinaire	4%
Client institutionnel et partenaire	2%
Négociant	1%
Laboratoire	1%
Autre	2%