



# Synthèse de l'enquête de satisfaction 2024 sur les prestations du Laboratoire Vétérinaire du Doubs

Enquête réalisée entre le 13/05/24 et 5/6/24

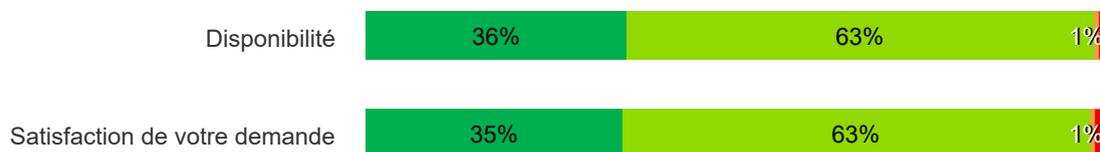
275 réponses soit un taux de retour de 14% (14% en 2022, 24% en 2021)

## Quel est votre niveau de satisfaction concernant les thématiques suivantes :

Tableau comparatif de la satisfaction  
(très satisfait + satisfait)

	2021	2022	2024
Disponibilité	98%	99%	99%
Satisfaction de votre demande	98%	99%	98%

### Accueil du laboratoire (téléphone, mail)



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

### Prestations



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

	2021	2022	2024
Catalogue des prestations du LVD	94%	97%	95%
Rapport qualité/prix	82%	83%	83%

### Gestion de votre demande

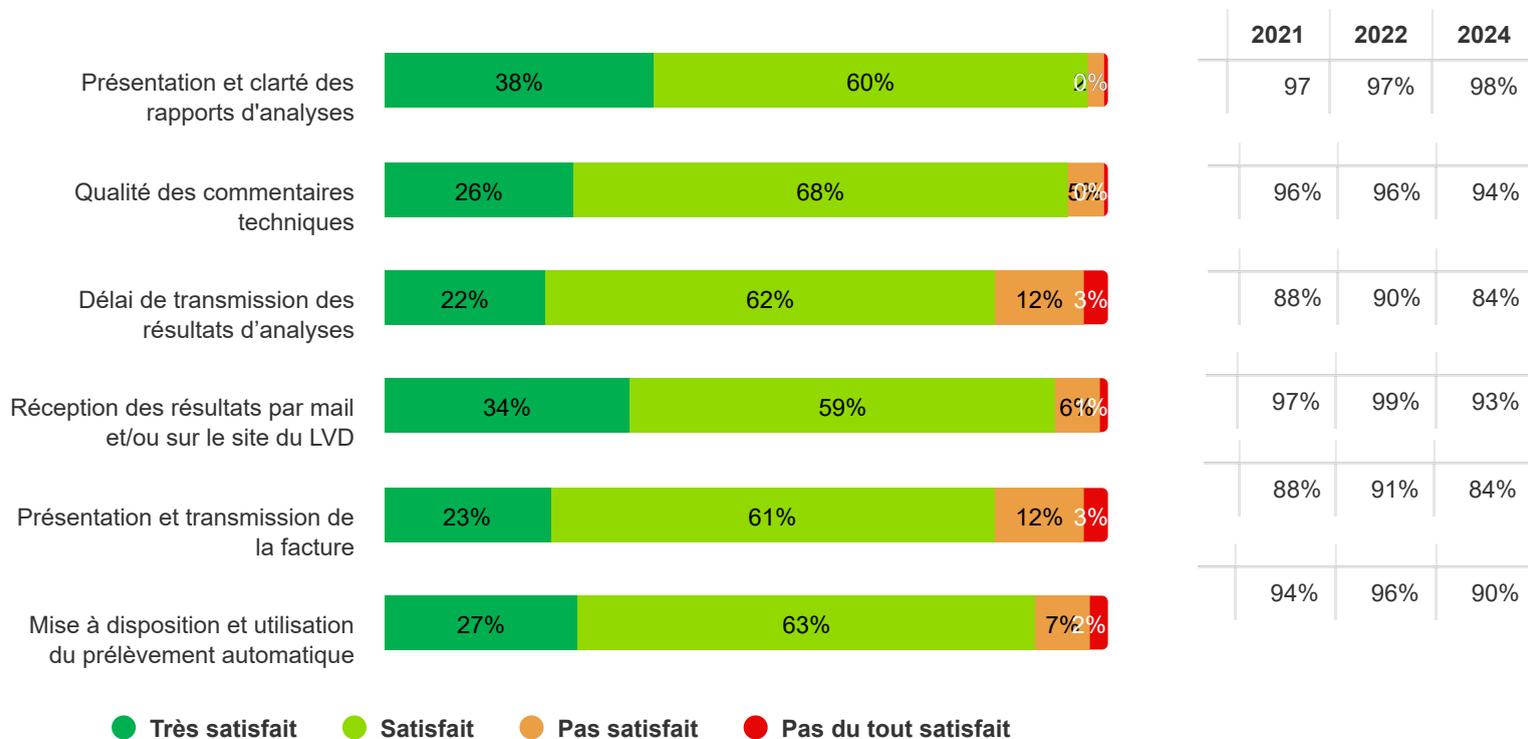


● Très satisfait ● Satisfait ● Pas satisfait ● Pas du tout satisfait

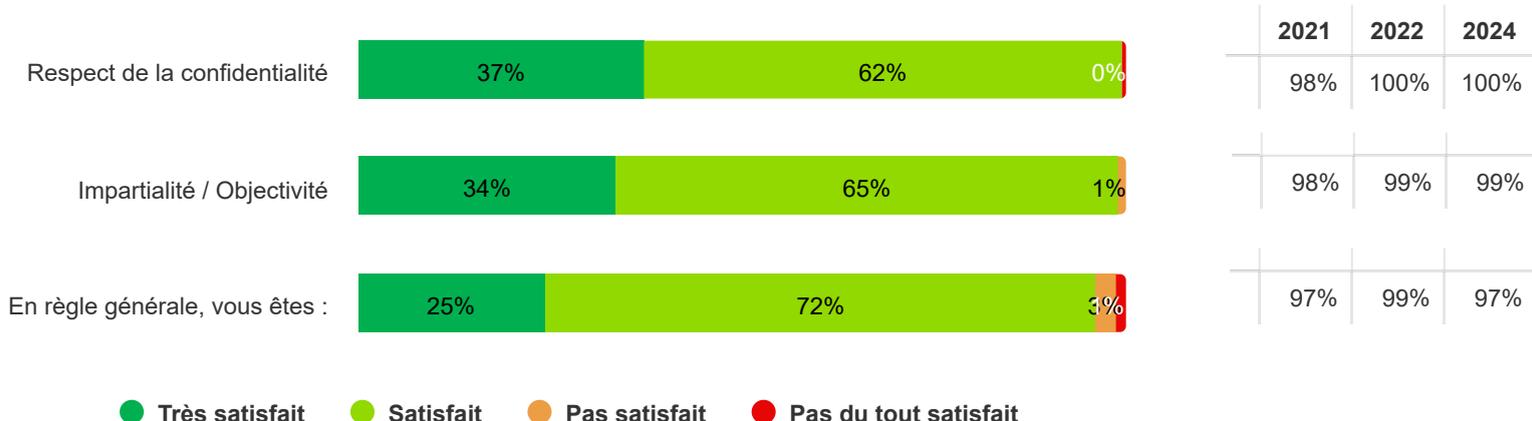
	2021	2022	2024
Qualité des informations fournies par le site internet	71%	98%	94%
Prise en charge de vos prélèvements	91%	99%	95%
Conformité avec vos attentes	91%	98%	95%



## Résultats d'analyses et factures



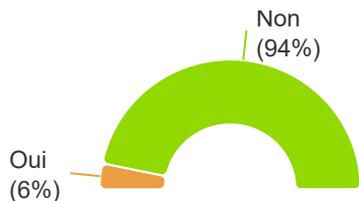
## Satisfaction globale





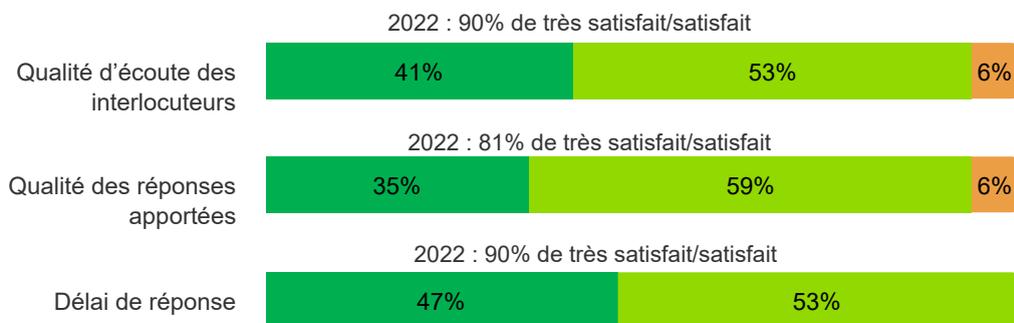
## Réclamations

**Avez-vous déjà fait une réclamation auprès du laboratoire ?**



2022 : 10% de Oui

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



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

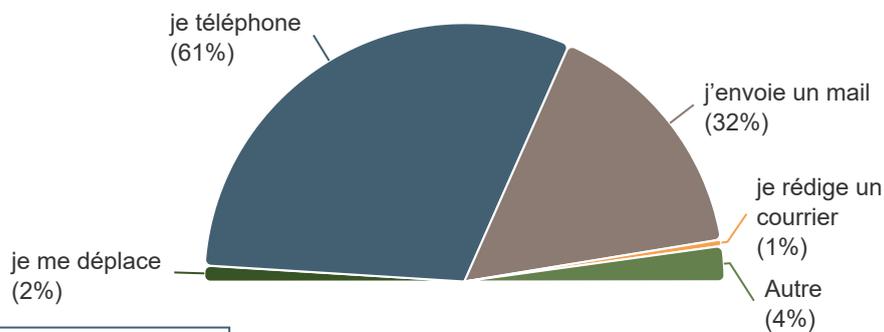
2022 : 90% de très satisfait/satisfait

2022 : 81% de très satisfait/satisfait

2022 : 90% de très satisfait/satisfait

## Outils de communication

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



	2021	2022	2024
Je téléphone	62%	56%	61%
J'envoie un mail	28%	39%	32%
Je me déplace	2%	1%	2%
Je rédige un courrier	2%	1%	1%
Autre	6%	3%	4%

## Informations

**Vous êtes :**



	2021	2022	2024
Eleveur ou détenteur d'animaux	89%	88%	91%
Vétérinaire	4%	6%	3%
Client institutionnel et partenaire	2%	2%	3%
Négociant	1%	0%	0%
Laboratoire	1%	2%	1%
Autre	2%	2%	2%