

Résultats de notre enquête

SATISFACTION

Au travers de cette enquête de satisfaction, nous avons pu cerner les axes de progrès que nous devons améliorer mais aussi, les efforts que nous devons poursuivre pour vous satisfaire toujours plus. Grâce à votre collaboration, vous nous faites avancer et nous vous en remercions sincèrement !

Réalisée par nos propres moyens, l'enquête a consisté à transmettre lors de l'envoi du DGD, un questionnaire de satisfaction auprès des maîtres d'œuvres et d'ouvrages avec qui, nous avons récemment collaborés (de 2011 à aujourd'hui).

Après avoir collecté une majorité de réponses, nous avons souhaité partager avec vous les résultats :

■ L'appréciation générale SLPI 30

Excellent	Très bien	Bien	Passable	Insuffisant
33%	56%	11%	0%	0%

100 % de clients satisfaits

■ La qualité des prestations pendant le chantier

	Excellent	Très bien	Bien	Passable	Insuffisant
Les responsables chantiers	39%	44%	17%	0%	0%
l'organisation du chantier	33 %	45%	22%	0 %	0%
Respect délais	38,5%	28%	28%	0%	5,5%
Compétences & professionnalisme	50%	44,5%	5,5 %	0%	0%
Qualité du service fourni	44 %	28%	28%	0%	0%
Amabilité & courtoisie du personnel	39%	44 %	17%	0%	0%
Moyens humains & techniques mis en œuvre	22%	56%	22%	0%	0%

100 % de clients satisfaits

100 % de clients satisfaits

9 clients sur 10 satisfaits

100 % de clients satisfaits

100 % de clients satisfaits

100 % de clients satisfaits

100 % de clients satisfaits

■ La qualité de nos services **avant & après** le chantier

	Excellent	Très bien	Bien	Passable	Insuffisant	
1er contact, réactivité	33%	56%	5,5%	5,5%	0%	9 clients sur 10 sont satisfaits
Qualité du devis	28%	61%	11%	0%	0%	100 % de clients satisfaits
Conseils & disponibilités	28%	61%	11%	0%	0%	100 % de clients satisfaits
Suivi des finitions	22,25%	50 %	22,25%	0%	5,5%	9 clients sur 10 satisfaits
Propreté & entretiens du bâtiment, des équipements	17 %	44 %	39%	0%	0%	100 % de clients satisfaits
Gestion des levées de réserves	28%	50 %	22 %	0%	0%	100 % de clients satisfaits

■ La synthèse :

Les résultats de cette enquête nous ont permis de prendre clairement conscience de nos 3 points faibles à améliorer, en priorité :

- Le respect des délais
- La réactivité suite au 1^{er} contact
- Suivi des finitions

Nous allons alors dès aujourd'hui mettre en place les mesures nécessaires pour pallier ces faiblesses et ainsi, répondre au mieux à vos attentes.



Sur 28 envoyés, 18 questionnaires nous ont été retournés * :

- **EHPAD APIGHREM** : Restauration et création de 10 chambres à St Mathieu de Trévières
- **MEDICA** : Construction d'un Centre médical à Montpellier
- **BASTIDE DE RIEU** : Construction de 32 logements à St Privat des Vieux
- **REVERIES D'ORPHEE II** : Construction de 17 logements à Juvignac
- **CARRE CELESTE** : Construction de 50 logements à Juvignac
- **TRIBE I & II** : Construction de 20 logements à St Mathieu de Trévières
- **COLLEGE F. MISTRAL (1^{ère} phase)** : Restructuration du collège F. Mistral à Pérols
- **COLLEGE F. MISTRAL (2^{ème} phase)** : Extension du collège F. Mistral à Pérols
- **SUP'AGRO** : Aménagement de bureaux à Montpellier
- **CHU NIMES** : Rénovation de 3 services (IRM - UMJ - Imagerie) à Nîmes
- **JARDINS DE BRESCOU** : Construction d'une EHPAD de 65 lits à Agde
- **DOMAINE JEAN BOUIN** : Reprise et finition de 41 logements à Nîmes
- **RESIDENCE LAVALETTE** : Réhabilitation de la clinique Lavalette en EHPAD de 65 lits à Montpellier
- **MAS DE TESTE** : Construction de 64 logements à Nîmes
- **VILLA BELAICHE** : Extension et restructuration d'une villa à St Hippolyte du Fort
- **SCI ALDO** : Création d'une Habitation à Energie positive (BPOS) à Montpellier
- **TERRIVIAS** : Construction de 17 logements BBC à St Mathieu de Trévières
- **VILLA LACAZE** : Construction d'une villa à St Jean de Vedas

Merci 

**Nous vous remercions sincèrement pour le temps que
vous nous avez accordé, pour l'ensemble de vos
remarques et votre regard avisé.**