



Laboratoire départemental d'analyses du Tarn  
32, rue Gustave Eiffel | 81011 ALBI CEDEX 9  
tél. : 05 63 47 57 75 | fax : 05 63 46 07 38  
courriel : Ida@tarn.fr | http://lda.tarn.fr



## ENQUETE DE SATISFACTION CLIENTS ANNEE 2019

Merci de prendre quelques minutes pour répondre à ce questionnaire et nous le renvoyer à l'adresse ci-dessus ou sur le site du Laboratoire.

Pour quel secteur d'activité sollicitez-vous le laboratoire (1 imprimé par secteur) :

- Chimie       Microbiologie-Hygiène       Santé Animale

Notre performance par rapport à vos besoins	Très satisfaisant	Satisfaisant	Moyen	Insuffisant	Très insuffisant
<b>VOTRE OPINION</b>					
<b>Notre service en général</b> 1. Performance globale du LDA 81	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Nos prestations</b> 2. Lisibilité, clarté du catalogue des prestations analytiques proposées 3. Etendue des analyses proposées 4. Etendue des accréditations COFRAC	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>Transmission des échantillons</b> 5. Qualité des fiches de renseignements 6. Ramassage des échantillons par préleveur s'il prévu dans votre contrat	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>Qualité de l'analyse</b> 7. Fiabilité du résultat 8. Délai entre l'arrivée des échantillons et la réception du résultat	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>Résultat</b> 9. Lisibilité des informations générales (adresses, nature du prélèvement...) 10. Qualité de la présentation des résultats	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>Suivi technique des résultats</b> 11. Capacité à répondre à vos demandes 12. Qualité des informations fournies 13. Rapidité des informations fournies 14. Facilité à joindre ou rencontrer les responsables des dossiers 15. Traitement et résolution lors de réclamation	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>Facturation</b> 16. Prix de l'analyse 17. Présentation et clarté de la facturation	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>Accueil au laboratoire</b> 18. Facilité d'accès, agencement des locaux (signalétique, horaires d'ouverture) 19. Qualité de l'accueil par le personnel	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>Accueil téléphonique</b> 20. Qualité de l'accueil téléphonique 21. Orientation vers le bon interlocuteur	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>Formation / conseil (si prévu dans votre contrat)</b> 22. Nature des prestations proposées 23. Tarifs formation / conseil 24. Apport pédagogique 25. Qualité du compte-rendu	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

TSPV

## VOS ATTENTES

Parmi les prestations évaluées ci-dessus, veuillez cocher les plus importantes pour vous à améliorer (3 réponses maxi.)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25

Parmi les prestations évaluées ci-dessus, quelles sont celles dont la qualité peut parfois varier fortement (3 réponses maxi.)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25

Parmi les prestations évaluées ci-dessus, lesquelles influencent le plus votre choix du LDA 81 (3 réponses maxi).

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25

## VOS PROPOSITIONS

## VOS COORDONNEES (facultatif)

Société :

Activité :

Date :

Adresse :

Signature :

Tel :

Fax :

Courriel :