



AREVA NP LEA, Bilan enquête satisfaction 2016



Introduction

- ▶ Un questionnaire composé de 51 questions (dont 16 questions ouvertes)
- ▶ Envoi du questionnaire aux clients
- ▶ Taux de retours de 15,5%
- ▶ Questionnaire envoyé début mai et analysé début septembre

FORM 796

ENQUETE DE SATISFACTION AREVA NP LEA

Merci de bien vouloir consacrer quelques minutes pour répondre à cette enquête. Les informations communiquées seront utilisées pour améliorer nos prestations. Répondre à cette enquête vous prendra environ 10 minutes.

» Le contact commercial

Comment avez-vous pris contact avec le laboratoire AREVA NP LEA (anciennement CERCA LEA) ?
 Mail Téléphone Site internet Autre

Merci de cocher la case correspondante.

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas satisfaisant
Le contact				
Facilité pour vous joindre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clarté et la rapidité de contact	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas satisfaisant
Le devis				
Affectation offre/Commercial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clarté du devis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Délai de réception du devis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prix	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Décal professionnel de livraison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Le devis correspond-il toutes les informations dont vous avez besoin ?
 Oui Non

Souhaiteriez-vous organiser un rendez-vous avec votre commercial ?
Si oui, merci de nous préciser votre nom et coordonnées : Oui Non

Commentaires:

Le contact commercial (1/2)

► La prise de contact

- ◆ 82% de nos clients nous contactent par mail, 43% par téléphone et 12% utilisent notre site internet pour nous contacter

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas satisfaisant
<u>Le contact</u>	<i>* Exprimés en pourcentages</i>			
Facilité pour nous joindre	31	53,5	8,5	7
Qualité de la prise de contact	43,7	52,1	4,2	0

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas satisfaisant
<u>Le devis</u>	<i>* Exprimés en pourcentages</i>			
Adéquation offre/demande	32,4	64,8	0	2,8
Clarté du devis	45,1	52,1	2,8	0
Délai de réception du devis	33,3	52,8	8,3	5,6
Prix	6	71,6	20,9	1,5
Délai prévisionnel de livraison	16,9	66,2	14,1	2,8

► ...mais nous font part des difficultés rencontrées ces derniers mois

- ◆ Difficultés pour nous joindre par téléphone, arrêt temporaire de notre site internet, changement d'interlocuteurs, délai de réception des devis...

Le contact commercial (2/2)

- ▶ **Le devis contient-il toutes les informations dont vous avez besoin ? Vous nous répondez oui à 97%**

- ▶ **Plan d'actions**
 - ◆ **Site internet à nouveau opérationnel**
 - **Mise en avant de l'actualité du laboratoire (nos produits, nos plaquettes)**
 - **Mise en ligne d'une version exhaustive des résultats de l'enquête de satisfaction clients 2016 et du plan d'actions associé**
 - **Mise en ligne du catalogue actualisé (version mai 2016) incluant l'évolution de notre gamme de produits et les mises à jour réglementaires (seuils d'exemption, export control)**
 - **Mise en place d'une permanence d'accueil téléphonique**

Nos sources (1/2)

► Comment jugez-vous la qualité des sources de fabrication LEA ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas satisfaisant
Les produits	<i>* Exprimés en pourcentages</i>			
Qualité des produits	36,8	61,7	1,5	0
Rapport Qualité/Prix	11,3	71,0	16,1	1,6
Adéquation avec votre besoin initial	35,6	56,2	8,2	0
Respect des engagements techniques	43,9	53,0	3,0	0
Niveau d'incertitude	24,6	72,3	3,1	0
Intégrité des sources dans le temps	40,9	54,5	4,5	0
Aspect des sources	43,3	55,2	1,5	0
Niveau d'impureté	33,3	65,1	1,6	0
Conditionnement	32,4	61,8	1,5	4,4
Clarté des certificats	35	31	2	0
Respect des délais annoncés dans le devis	41,2	48,5	7,4	2,9

Nos sources (2/2)

- ▶ Notre gamme de produits catalogue est suffisante (oui à 88%) cependant certains clients souhaiteraient y trouver plus de radioéléments, des sources de plus haute activité,...
- ▶ Selon nos clients, nos produits sont innovants et adaptés à 98,5%
- ▶ Demandes hors-standard
 - ◆ 31,5% nous répondent avoir sollicité le LEA pour des demandes hors-standards
 - ◆ 68% se disent satisfaits du traitement de leur demande
- ▶ Plan d'actions
 - ◆ Améliorer la communication sur notre capacité à fournir des sources sur-mesure, sur la fabrication de porte-sources et le montage de sources sur support
 - ◆ Ajout de nouvelles références à notre catalogue pour répondre aux attentes clients
 - ◆ Evolution du conditionnement pour plus de sécurité (ex: remplacement des ampoules par des flacons pour certaines solutions)

Nos prestations

▶ Étalonnage des activimètres

- ◆ 48% des hôpitaux nous répondent disposer d'un activimètre
- ◆ 65,5% ont fait étalonner leur activimètre par AREVA NP LEA pour un taux de satisfaction de 95%
- ◆ Pas de périodicité d'étalonnage standardisée

▶ Comment jugez-vous la qualité de notre service reprise de sources périmées ou usagées...

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas satisfaisant
<u>La reprise de sources</u>	<i>* Exprimés en pourcentages</i>			
Procédure de reprise	35,7	53,6	6	0
Délais entre votre demande et la reprise	39,6	47,2	7,5	5,7
Prix	10,9	65,5	10,9	12,7
Réalisation de l'opération	38,2	50,9	7,3	3,6



▶ Sources de forte activité (SSHA)

- ◆ Le LEA peut apporter son expérience pour le renouvellement de sources de forte activité
- ◆ Gestion complète du projet : fourniture/installation/transport/reprise

La livraison

► L'avis de nos clients...

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas satisfaisant
<u>La livraison</u>	<i>* Exprimés en pourcentages</i>			
Choix du transporteur	37,9	62,1	0	0
Qualité de l'emballage	49,3	49,3	1,5	0
Marquage et étiquetage du colis	49,3	50,7	0	0
Préavis d'expédition	41,8	52,2	3	3



► Plan d'actions

- ◆ Le plan d'actions mis en place pour fiabiliser nos livraisons a permis de les sécuriser
- ◆ Veille réglementaire et adaptation aux nouvelles dispositions transport

► Réclamations clients

- ◆ L'instruction des réclamations clients est satisfaisante à 61%

► COFRAC

- ◆ L'accréditation COFRAC est
 - Indispensable à 43,5%
 - Un atout à 49%
 - Pas nécessaire à 7,5%

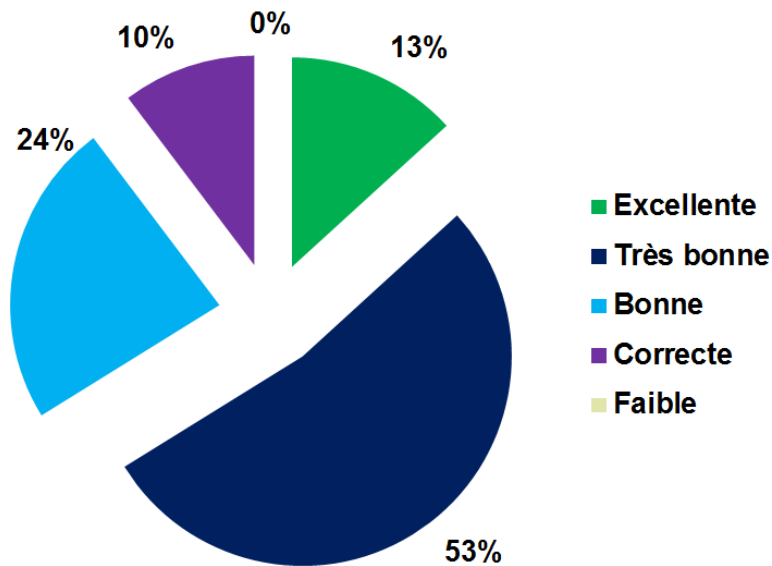
► Plan d'actions

- ◆ Améliorer l'instruction des réclamations clients ainsi que la réactivité de nos retours
- ◆ Communication sur le succès de l'audit de renouvellement de notre accréditation COFRAC en juin 2016

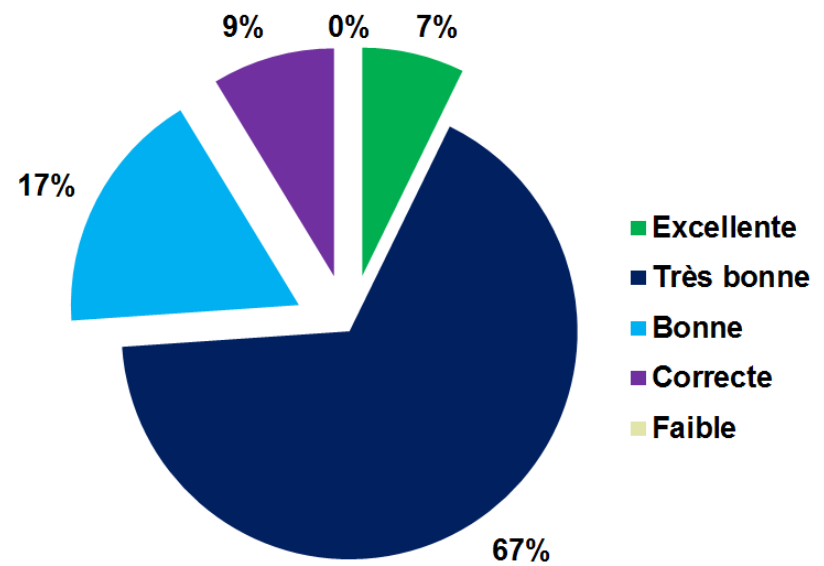


Évaluation globale (1/2)

► L'image du LEA vous semble

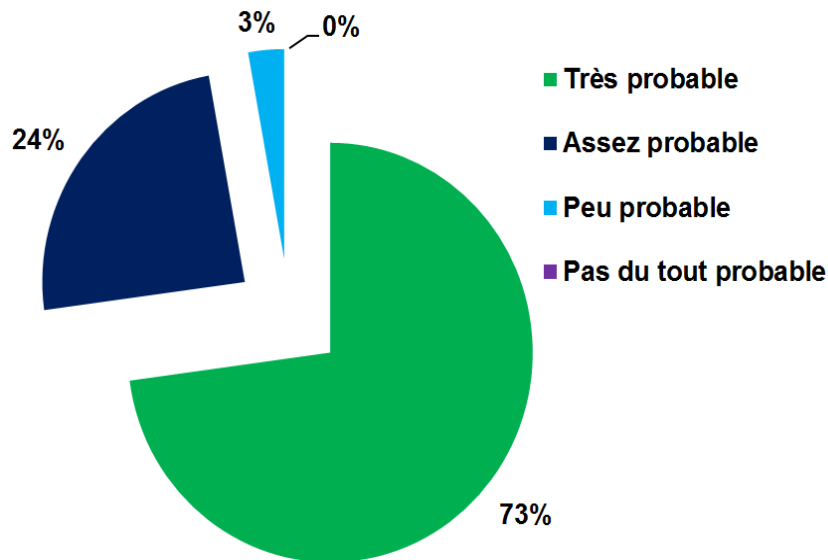


► Veuillez évaluer la qualité de nos produits et services



Évaluation globale (2/2)

► Quelle est la probabilité que vous fassiez à nouveau appel à nous?



► Selon vous, quels sont les atouts/points forts du LEA

