

00119

Nom du fournisseur : Les Puisatiers Protech
Catégorie : Puits/Fosse/Champs d'épuration

No : RM-60990
n : 15

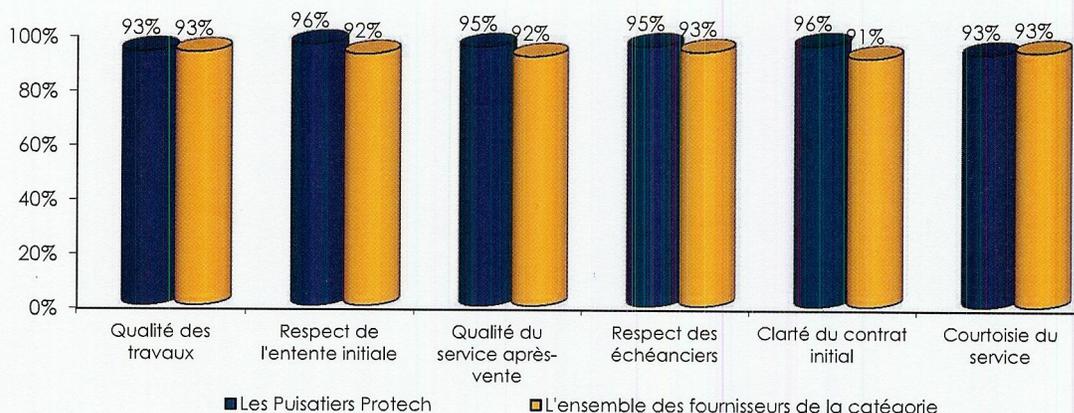
Date : Juin 2015

Région APCHQ : Outaouais

Voici les résultats du sondage portant sur la qualité de votre service selon la moyenne pondérée de la satisfaction suscitée sur les **six aspects suivants** : la qualité des travaux, le respect de l'entente initiale, la qualité du service après-vente, le respect des échéanciers, la clarté du contrat initial et la courtoisie du service.

Votre Indice de la Qualité de l'Expérience Client

I.Q.E.C.® : 94,4%



Satisfaction de votre clientèle

| | Vous (%) | Votre catégorie (%) | Ensemble du réseau Réno-Maître (%) |
|---|-----------------|----------------------------|---|
| + La satisfaction générale | 93% | 91% | 92% |
| + La qualité des travaux (40) ¹ | 93% | 93% | 93% |
| + Le respect de l'entente initiale (15) | 96% | 92% | 93% |
| + La qualité du service après-vente (10) | 95% | 92% | 91% |
| + Le respect des échéanciers (10) | 95% | 93% | 92% |
| + La clarté et la précision du contrat initial (15) | 96% | 91% | 92% |
| + La propreté des lieux à la fin des travaux (0) | 83% | 87% | 92% |
| + Courtoisie du service (10) | 93% | 93% | 95% |

¹) Poids relatif attribué au critère dans le calcul de l'Indice de Qualité de l'Expérience Client (I.Q.E.C.®). NU : Non-utilisé

²) Si le nombre des répondants est égal ou inférieur à 7, une plus grande vigilance est associée à l'interprétation des résultats. Toutefois, il est possible qu'ils représentent la majorité des clients d'un entrepreneur.

³) La note du réseau et de la catégorie sont constamment mises à jour après chaque évaluation.

Ces résultats vous sont offerts par  à titre d'outil de gestion de la qualité de service.

En aucun cas ils ne doivent faire l'objet de reproduction, être scindés ou être utilisés à des fins promotionnelles sans l'autorisation écrite de

 (1 800 361-2037, www.gomaison.com)

Nom du fournisseur : Les Puisatiers Protech
Catégorie : Puits/Fosse/Champs d'épuration

No : RM-60990
n : 15

Date : Juin 2015

Région APCHQ: Outaouais

MOTIFS DE CHOIX (n=15)

+ **On vous choisit principalement pour.... (Q4)**

| | |
|--|------------|
| - Proximité | <u>7%</u> |
| - Une référence de quelqu'un | <u>47%</u> |
| - La disponibilité de l'entrepreneur pour exécuter vos travaux | <u>20%</u> |
| - La réputation de l'entreprise (nb d'années en affaires) | <u>27%</u> |

IDENTIFICATION (n=15)

+ **On vous a découvert... (Q5)**

| | |
|-----------------|------------|
| - Via l'APCHQ | <u>67%</u> |
| - Connaît déjà | <u>20%</u> |
| - Une publicité | <u>13%</u> |

LE FINANCEMENT

| | |
|--|-----------|
| - On vous a offert de financer (Q7) | <u>0%</u> |
| - Vous auriez aimé une offre de financement (3 000\$ et plus) (Q9) | <u>0%</u> |
| - Vous avez accepté l'offre de financement (Q8) | <u>0%</u> |

LES TRAVAUX (n=15) (Limité aux 8 choix les plus importants)

+ **Les principaux travaux effectués (Q2)**

| | |
|---|------------|
| - Puits/fosse/champ d'épuration | <u>76%</u> |
| - Fondation | <u>6%</u> |
| - Chauffage/traitement de l'air/climatisation | <u>6%</u> |
| - Agrandissement et ajout | <u>6%</u> |
| - Adaptation personnes à mobilité réduite | <u>6%</u> |

LE PAIEMENT (Q10) (n=15)

| | |
|-------------------------------------|------------|
| - Économies (sans emprunt) | <u>40%</u> |
| - Prêt d'une institution financière | <u>27%</u> |
| - Carte ou marge de crédit | <u>0%</u> |
| - Hypothèque | <u>27%</u> |
| - Prêt d'un proche | <u>0%</u> |
| - Autre | <u>0%</u> |
| - Ne répond pas | <u>7%</u> |

LA RÉPUTATION (n=15)

+ **Cette entreprise est recommandable (Q6)**

| | |
|---------------------|-------------|
| - Oui, certainement | <u>100%</u> |
| - Oui, probablement | <u>0%</u> |
| - Probablement pas | <u>0%</u> |
| - Certainement pas | <u>0%</u> |
| - Ne répond pas | <u>0%</u> |

+ **Commentaires : (Q11)**

- (00130) Je suis très satisfait des travaux et le propriétaire est quelqu'un de bien.

Ces résultats vous sont offerts par  à titre d'outil de gestion de la qualité de service.

En aucun cas ils ne doivent faire l'objet de reproduction, être scindés ou être utilisés à des fins promotionnelles sans l'autorisation écrite de

 (1 800 361-2037, www.gomaison.com)