

# ENQUÊTE DE SATISFACTION

20 **24**

Résultat

# ENQUÊTE DE SATISFACTION 2024 - SERVICE AUX PERSONNES

## SenDRA TOUTES ANTENNES

97%

des clients sont globalement satisfaits

197 réponses reçues  
1651 envoyées

79%

SONT SUFFISAMMENT INFORMÉS  
SUR LEURS DROITS

51%

SOUHAITENT UNE ÉVOLUTION  
HUMAINE

49%

SOUHAITENT UNE ÉVOLUTION  
TECHNIQUE

95%

RECOMMANDERAIENT *SenDRA*  
A LEURS PROCHES

94%

CONTACTENT FACILEMENT L'AGENCE

81%

ESTIMENT QUE LE SERVICE RENDU  
CORRESPOND A LEURS BESOINS ET ATTENTES

26%

ONT DÉJÀ EFFECTUÉ DES RÉCLAMATIONS  
OU FAIT REMARQUER DES DYSFONCTIONNEMENTS  
75% ONT ÉTÉ INFORMÉS SUR LES MESURES ENTREPRISES  
57% ONT CONSTATÉ UN CHANGEMENT



### L'association

64% Accueil  
59% Disponibilité  
54% Suivi de la mission  
53% Réactivité du service  
47% Tenue et comportement



### L'intervenant

82% Ponctualité  
76% Disponibilité  
84% Discrétion  
91% Amabilité et courtoisie  
82% Tenue et comportement  
67% Qualité du travail effectué  
70% Temps d'exécution des travaux