



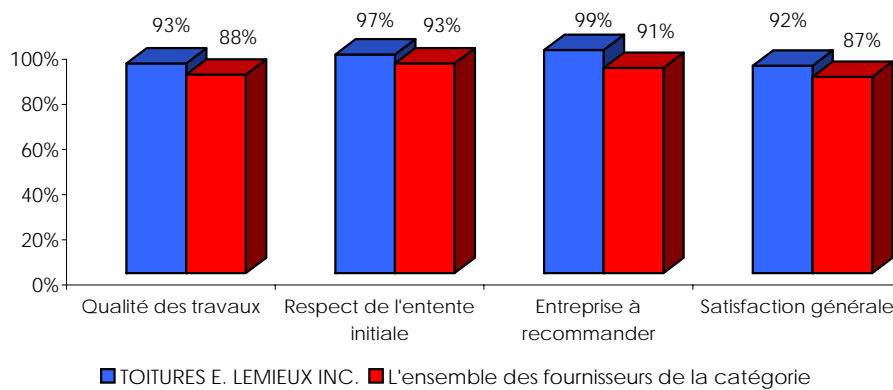
Sondage d'accréditation

Nom du fournisseur : **TOITURES E. LEMIEUX INC.**
 Spécialité(s) : **Couvreur-ferblantier**

No : **912**
 n : **25**
 Date : **Février 2010**

Voici les résultats du sondage quant au service et à la qualité de service selon la moyenne des réponses obtenues sur les **quatre aspects suivants** : la qualité des travaux, le respect de l'entente initiale, la recommandation à des proches ou amis et face à la satisfaction générale.

Votre moyenne globale 95%



Satisfaction de votre clientèle

	Vous	Votre catégorie	Le réseau
Votre satisfaction générale	92%	87%	87%
La qualité du travail	93%	88%	89%
Le respect de l'entente initiale	97%	93%	94%
Entreprise à recommander	99%	91%	91%
Le respect des échéanciers	94%	91%	90%
Le respect des rendez-vous	94%	91%	92%
La propreté des lieux	92%	90%	91%
Courtoisie du personnel	96%	93%	93%
Êtes-vous membre de CAA-Québec	38%	36%	36%

Ces résultats vous sont offerts par le **CAA-Québec** 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 du **Service habitation CAA-Québec** (1-800-363-3853 poste 3713).

L'OBSERVATEUR



Sondage d'accréditation

Nom du fournisseur : **TOITURES E. LEMIEUX INC.**
Spécialité(s) : **Couvreur-ferblantier**

No : **912**
n : **25**
Date : **Février 2010**

On vous choisit principalement pour....

(n=25)

Référence de quelqu'un	56%
Connait déjà	8%
Moins cher	4%

Les principaux travaux effectués

(n=25)

Rénovation toiture	80%
--------------------	-----

Avez-vous reçu une garantie écrite pour les travaux effectués

(n=25)

Oui	100%
Non	-

Commentaires :

- C'est très bien .
- Je trouve qu'ils ont fait du très bon travail.
- C'est des gens qui ont agi de manière très professionnelle.
- J'ai reçu un très bon service.
- Je suis très satisfait; le personnel est cordial, très bien rangé et le travail est propre.
- Il est difficile d'évaluer la qualité du travail fait, car je ne peux pas constater par moi-même le travail sur la toiture. Ce que j'ai vu de la compagnie m'a satisfait, mais j'aurais aimé avoir un compte-rendu par la compagnie elle-même de ce qui a été fait. De plus, il serait apprécié d'avoir un suivi quelques mois plus tard pour nous assurer que le toit est correct.
- J'ai été très satisfaite.
- Je suis bien satisfait de leur service.
- Je le recommanderais à tous, le service est vraiment impeccable et excellent, ils sont très propres et ordonnés.
- Je suis très satisfait des travaux. Je le recommande.
- J'ai été très satisfaite, je ne trouve pas de côté négatif.
- J'ai eu un très bon service, très professionnel; il ne restait même pas un clou à la fin.
- On a été très bien servi...
- J'ai été très satisfait des travaux qui ont été faits.
- Selon mon expérience, prendre des rendez-vous c'est compliqué mais sinon tout a bien été.
- J'ai été très satisfaite.
- Je suis très satisfaite.
- Ils sont très positifs.
- Tout était parfait pour nous.

Ces résultats vous sont offerts par le CAA-Québec 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 du Service habitation CAA-Québec (1-800-363-3853 poste 3713).

LOBSERVATEUR