



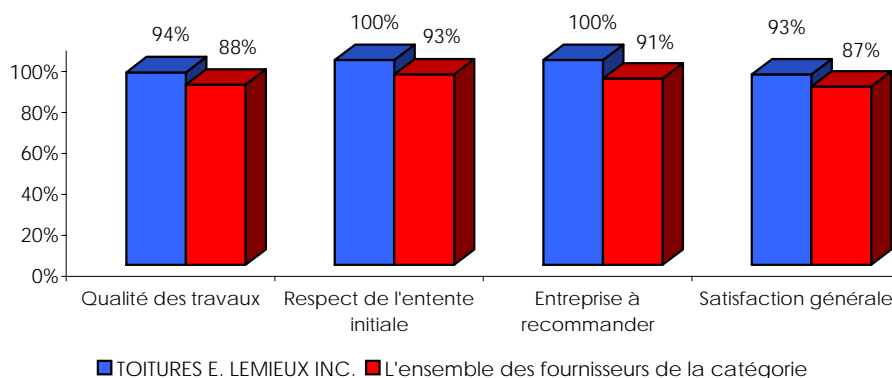
## Sondage d'accréditation

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

No : **912**  
 n : **25**  
 Date : **Mars 2011**

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 97%



### Satisfaction de votre clientèle

	<i>Vous</i>	<i>Votre catégorie</i>	<i>Le réseau</i>
Votre satisfaction générale	93%	87%	87%
La qualité du travail	94%	88%	88%
Le respect de l'entente initiale	100%	93%	94%
Entreprise à recommander	100%	91%	91%
Le respect des échéanciers	96%	91%	90%
Le respect des rendez-vous	97%	91%	92%
La propreté des lieux	96%	90%	91%
Courtoisie du personnel	96%	93%	93%
Êtes-vous membre de CAA-Québec	48%	37%	37%

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 O B S E R V A T E U R**



## Sondage d'accréditation

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

No : **912**  
n : **25**  
Date : **Mars 2011**

### On vous choisit principalement pour....

(n=25)

Référence de quelqu'un	48%
Moins cher	16%
Connait déjà	8%

### Les principaux travaux effectués

(n=24)

Rénovation toiture	71%
--------------------	-----

### Avez-vous reçu une garantie écrite pour les travaux effectués

(n=25)

Oui	100%
Non	-

### Le niveau de satisfaction concernant

(n=2)

Le service après-vente	100%
------------------------	------

### Commentaires :

- They have a great service, and they did a good job.
- Tout est très bien.
- Je suis entièrement satisfait, car ils sont fiables.
- Selon moi, ils devraient faire plus de publicité.
- Je les recommanderais à tous.
- They did a good job.
- J'ai été très satisfait.
- Ils ont été très professionnels et ils ont fait un bon travail.
- Je le recommanderais à tous.
- Je les recommanderais à tous.
- Le propriétaire est très dynamique, réceptif et très consciencieux. Tout a été bien fait.

*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**