



## Rapport enquête de satisfaction-clients

Date du rapport : 26/04/2022

Durée de l'enquête : 29/03 au 22/04

Enquête administrée par l'outil Eval and Go

### PROFIL DES REPONDANTS

#### Age

Moins de 30 ans	12.64%
Entre 31 et 50 ans	64.37%
Plus de 51 ans	22.99%

#### Type de poste

Direction	40.23%
Assistant de direction / Administratif	31.03%
Exploitation opérationnelle	19.54%
Autre	9.2%

### ANALYSE

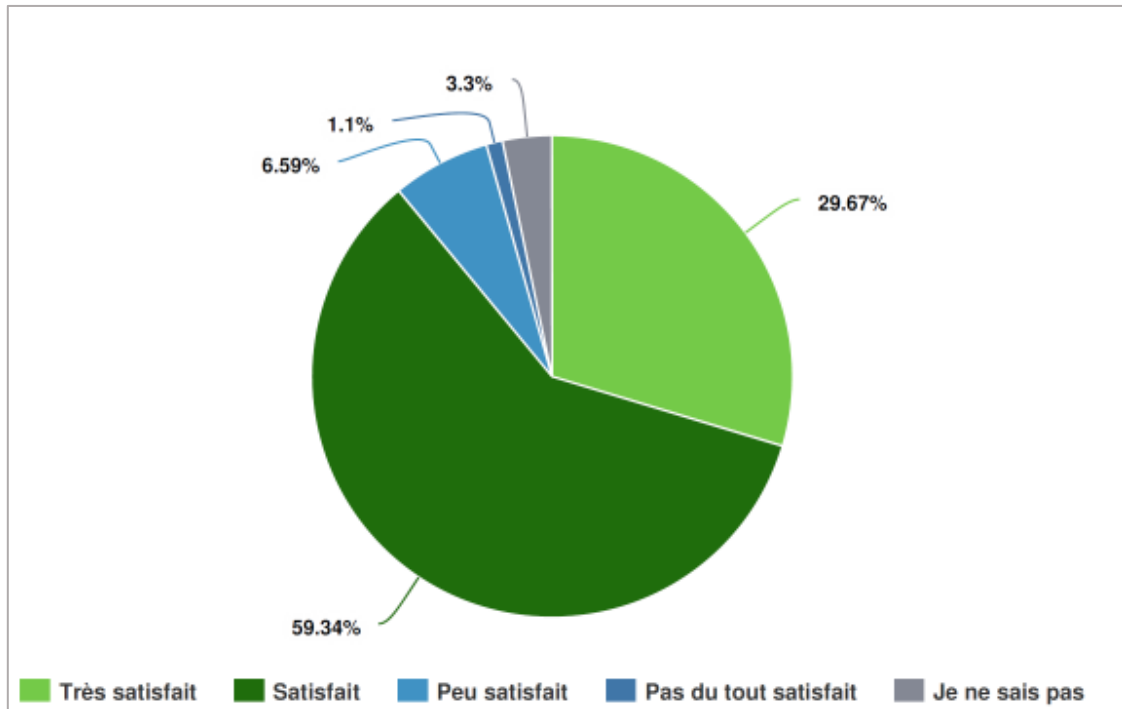
ECT remercie vivement les 97 clients qui ont répondu à cette enquête.

Les résultats reflètent une très importante satisfaction de nos clients sur l'ensemble des prestations d'ECT. C'est un marqueur important toutes les équipes commerciales qui travaillent chaque jour à la qualité du service d'ECT pour ses clients.

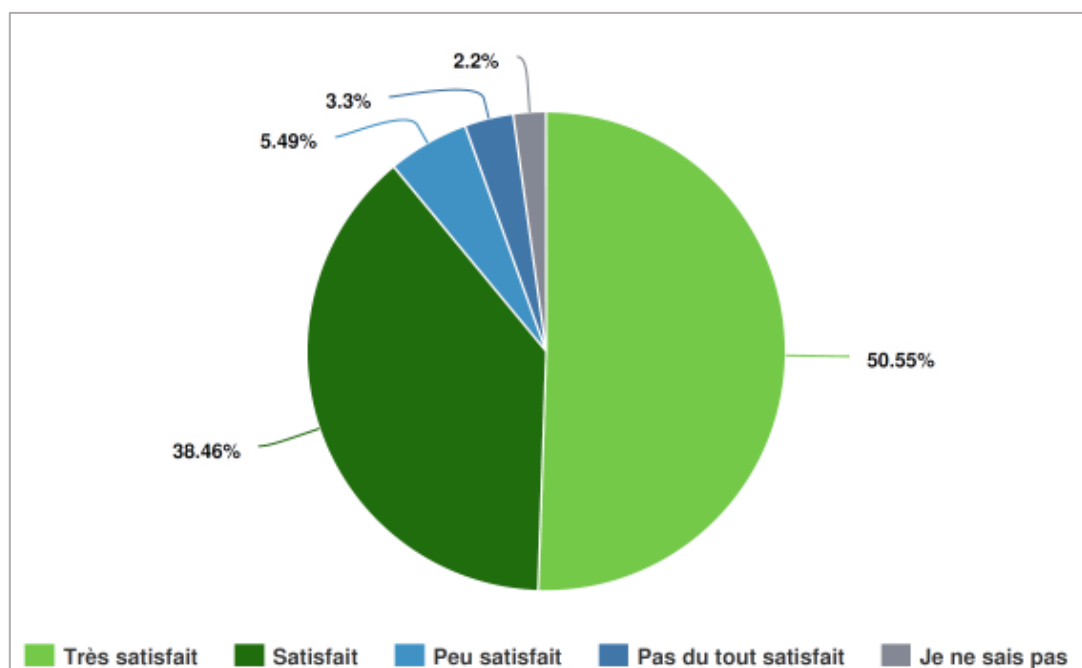
Les pages suivantes détaillent par sujet, le résultat des principales questions.

# Offres et services d'ECT

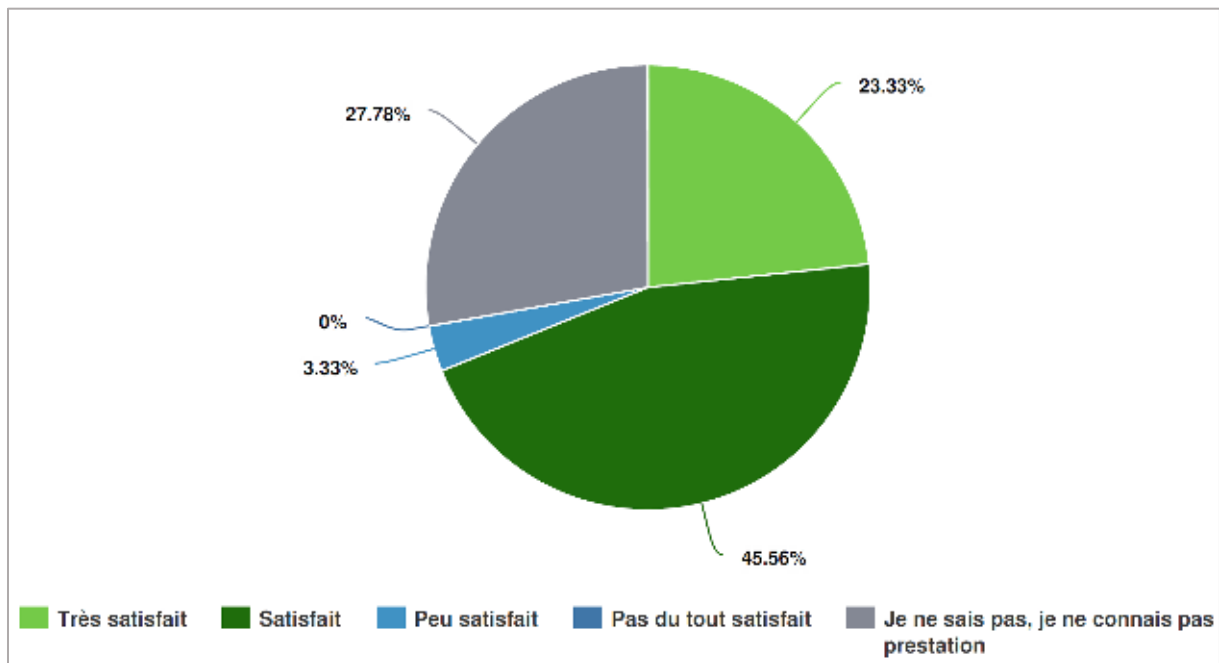
1- Que pensez-vous de l'accueil des terres sur les sites ECT ?



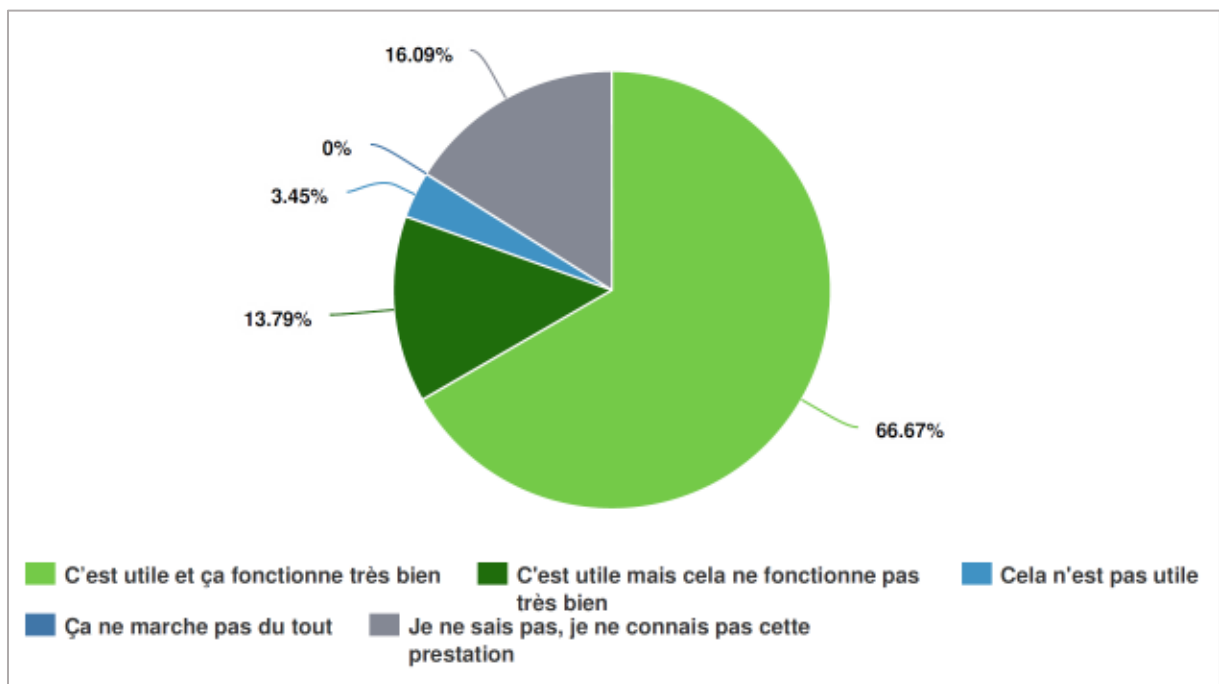
2- Que pensez-vous de la relation commerciale avec ECT ?



3 – Que pensez-vous de la prestation « Transport + réception de terres » proposée par ECT ?

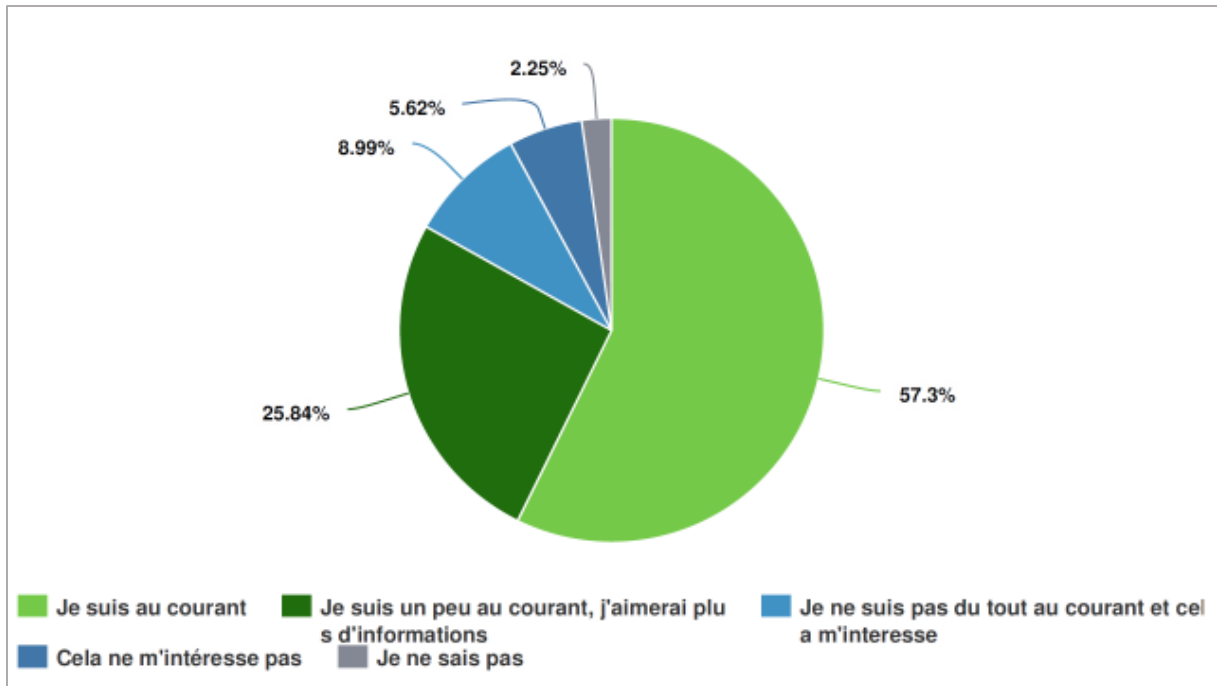


4- Que pensez-vous de l'interface de l'Extranet d'ECT ?

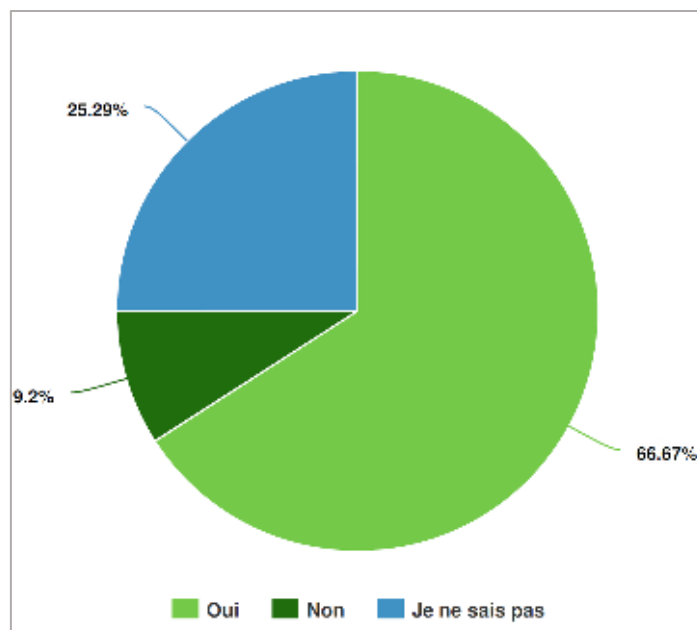


# Projets et aménagements réalisés par ECT avec les terres excavées du BTP

5 - Etes-vous au courant des aménagements prévus et réalisés sur les sites ECT ?

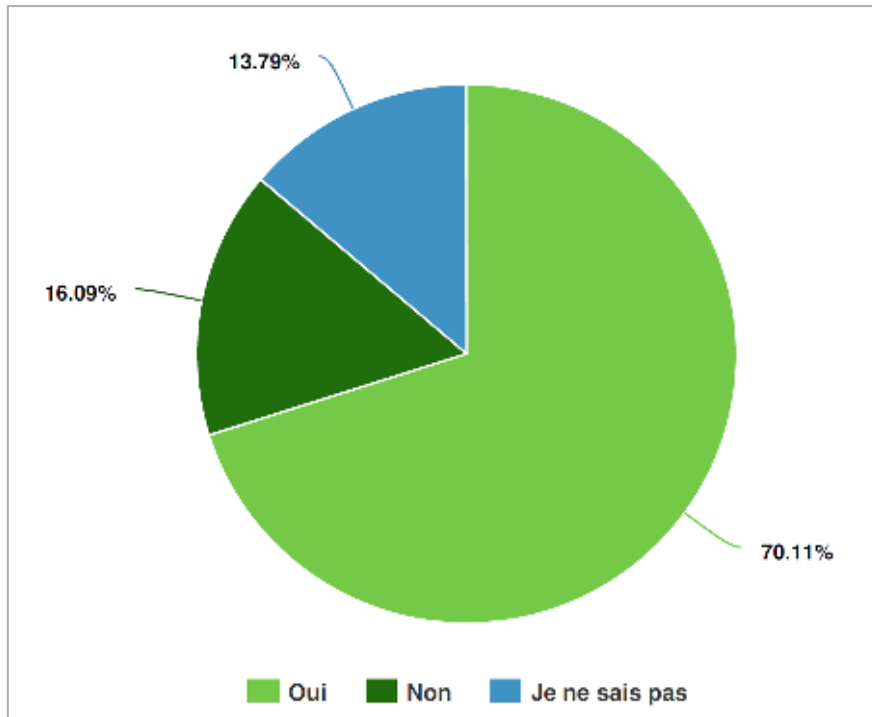


6 - La réutilisation des terres de vos chantiers par ECT, est-ce une information valorisable auprès de vos clients à vous ?

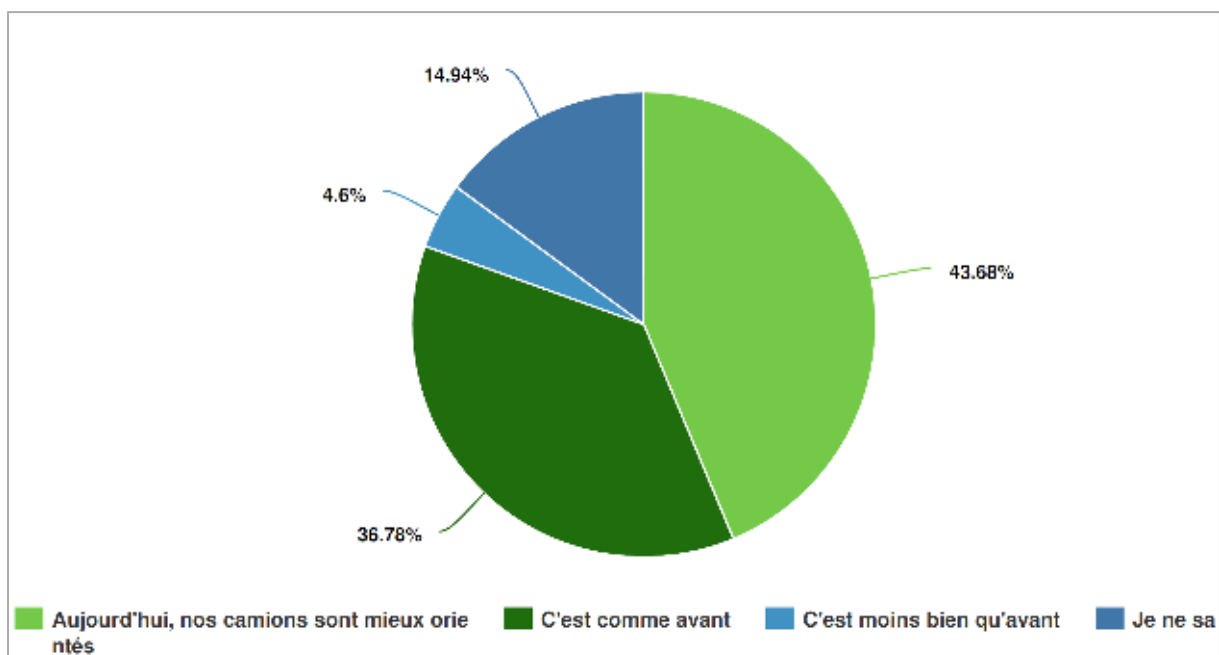


## Réservation obligatoire des tours

7 - Le système de réservation vous a-t-il permis d'être mieux informé des ouvertures, des fermetures et des conditions d'accès aux sites d'ECT ?



8 - Le système de réservation doit permettre de mieux orienter vos camions vers des sites plus proches de vos chantiers ?



## Bons de transports / QR Code

9 - Globalement, comment trouvez-vous le système de bons avec QR code ?

