



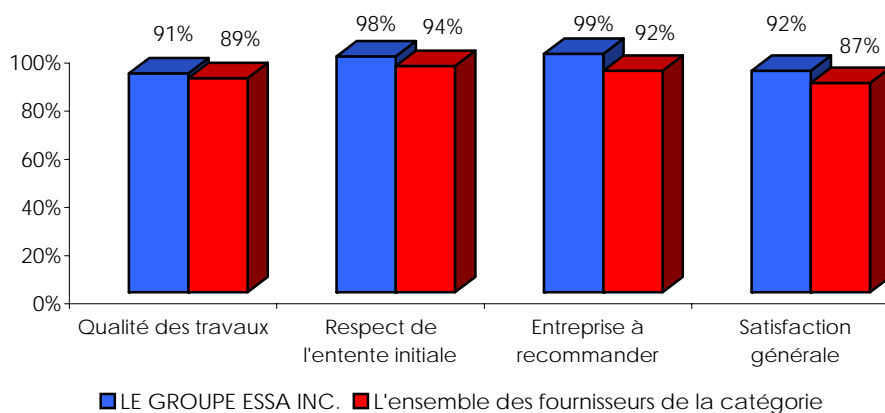
Sondage d'accréditation

Nom du fournisseur : **LE GROUPE ESSA INC.**
 Spécialité: **Entretien paysager et déneigement**
 Date : **Novembre 2008**

No : **113**
 n: **25**

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

	<i>Vous</i>	<i>Votre catégorie</i>	Le réseau
Votre satisfaction générale	92%	87%	87%
La qualité du travail	91%	89%	89%
Le respect de l'entente initiale	98%	94%	94%
Entreprise à recommander	99%	92%	92%
Le respect des échéanciers	94%	88%	91%
Le respect des rendez-vous	88%	90%	92%
La propreté des lieux	94%	92%	91%
Courtoisie du personnel	96%	93%	93%
Êtes-vous membre de CAA-Québec	24%	36%	34%

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).



Sondage d'accréditation

Nom du fournisseur : **LE GROUPE ESSA INC.**
Spécialité: **Entretien paysager et déneigement**
Date : **Novembre 2008**

No : **113**

n: **25**

On vous choisit principalement pour.... (n=24)

Connait déjà	33%
Réputation	17%
Plus fiable	8%

Les principaux travaux effectués (n=25)

Contrat de service de déménagement ou tonte de pelouse	60%
--	-----

Avez-vous reçu une garantie écrite pour les travaux effectués? (n=25)

Oui	78%
Non	22%

Commentaires :

- C'est une excellente compagnie.
- Je les recommande. C'est une équipe dynamique et leur service est impeccable.
- C'est une très bonne entreprise.
- Ils offrent un très bon service. C'est encourageant de signer un contrat avec une compagnie aussi fiable et efficace.
- Je suis très satisfait de leur service, sinon je n'aurais pas fait affaire avec cette compagnie.
- J'ai fait appel aux services de cette compagnie durant 12 ans et ils m'ont toujours offert un service exceptionnel.
- Ce serait bien de connaître les horaires pour les secteurs et qu'ils acceptent un déneigement ponctuel.
- À mon avis, tout le monde devrait faire affaire avec cette compagnie, car ils offrent un service impeccable.
- C'est une compagnie excellente et sérieuse.
- Ils m'ont toujours offert un bon service et je n'ai jamais eu à aller ailleurs.
- Le service est excellent.

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