



**Notre performance par rapport à vos Besoins**

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Moyen	Insuffisant	Très insuffisant
<b><u>Service en général</u></b>					
1. Performance globale du laboratoire du GICA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b><u>Nos prestations</u></b>					
2. Etes-vous bien informés sur les prestations analytiques proposées	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Etendue des essais proposés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Etendue des accréditations TUNAC /COFRAC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b><u>Transmission des échantillons</u></b>					
5. Qualité des fiches de renseignements	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Ramassage des échantillons par le GICA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b><u>Qualité de l'analyse</u></b>					
7. Fiabilité du résultat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Délai entre l'arrivée des échantillons et la réception du résultat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b><u>Résultat</u></b>					
9. Lisibilité des informations générales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Qualité de la présentation des résultats	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Interprétation des analyses	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b><u>Suivi technique des résultats</u></b>					
12. Capacité à répondre à vos demandes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Qualité des informations fournies	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Rapidité des informations fournies	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Facilité à joindre ou rencontrer les responsables des dossiers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Traitement et résolution lors de réclamation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b><u>Accueil au laboratoire</u></b>					
20. Facilité d'accès, agencement des locaux (signalétique, horaires d'ouverture)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Qualité de l'accueil par le personnel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b><u>Accueil téléphonique</u></b>					
22. Qualité de l'accueil téléphonique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Orientation vers le bon interlocuteur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Satisfaction de votre demande	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Parmi les prestations ci-dessus numérotées de 1 à 24, veuillez nous indiquer les plus importantes pour vous à améliorer :

Importance 1	importance 2	importance 3	Importance 4	importance 5	importance 6	Importance 7	importance 8
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**Vos Attentes:**  
Précisez les analyses  
et prestations à  
développer

Société

Coordonnées