



Satisfaction 2025 auprès des utilisateurs 2024

Résultats nationaux de l'enquête

Satisfaction 2025 auprès des utilisateurs 2024

Enquête sur la satisfaction des adhérents utilisateurs en 2024

Enquête nationale réalisée entre le 20 janvier et le 19 février 2025 auprès des adhérents ayant fait appel au moins une fois à leur Service de Remplacement en 2024.

Nombre de réponses : 2 545

Interprétation des résultats :

90 % et + : excellent

85-89 % : très bon

80-84 % : bon

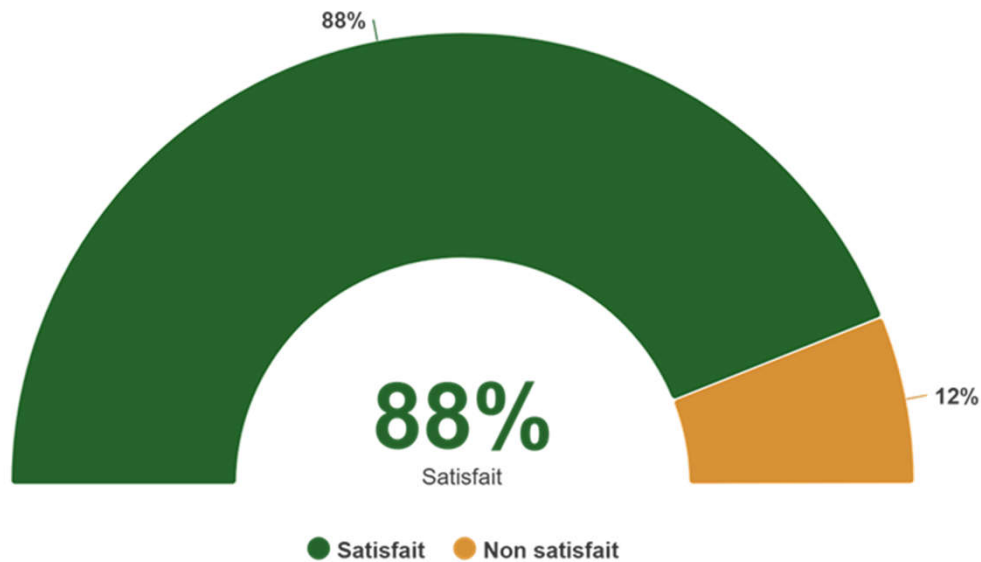
70-79 % : mauvais

< 70 % : très mauvais

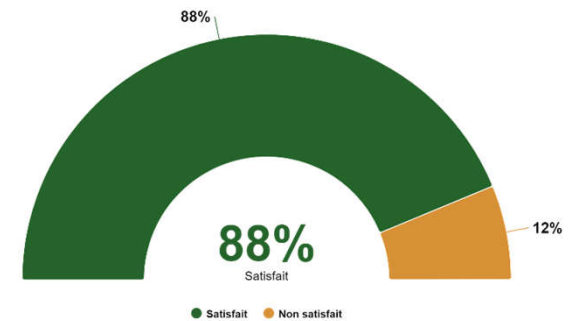
Satisfaction 2025 auprès des utilisateurs 2024

La satisfaction globale (CSAT)

90 % et + : excellent
85-89 % : très bon
80-84 % : bon
70-79 % : mauvais
< 70 % : très mauvais



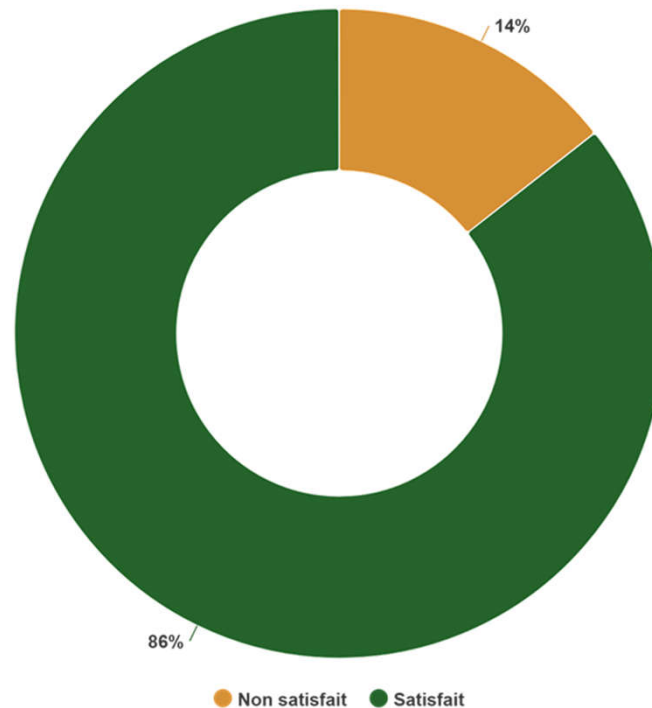
Rappel N-1



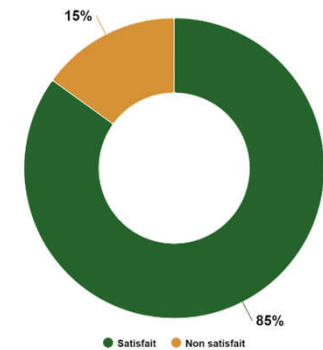
Satisfaction 2025 auprès des utilisateurs 2024

La satisfaction quant à la prise de contact

Satisfaction pour
la prise en charge
de la demande
de remplacement

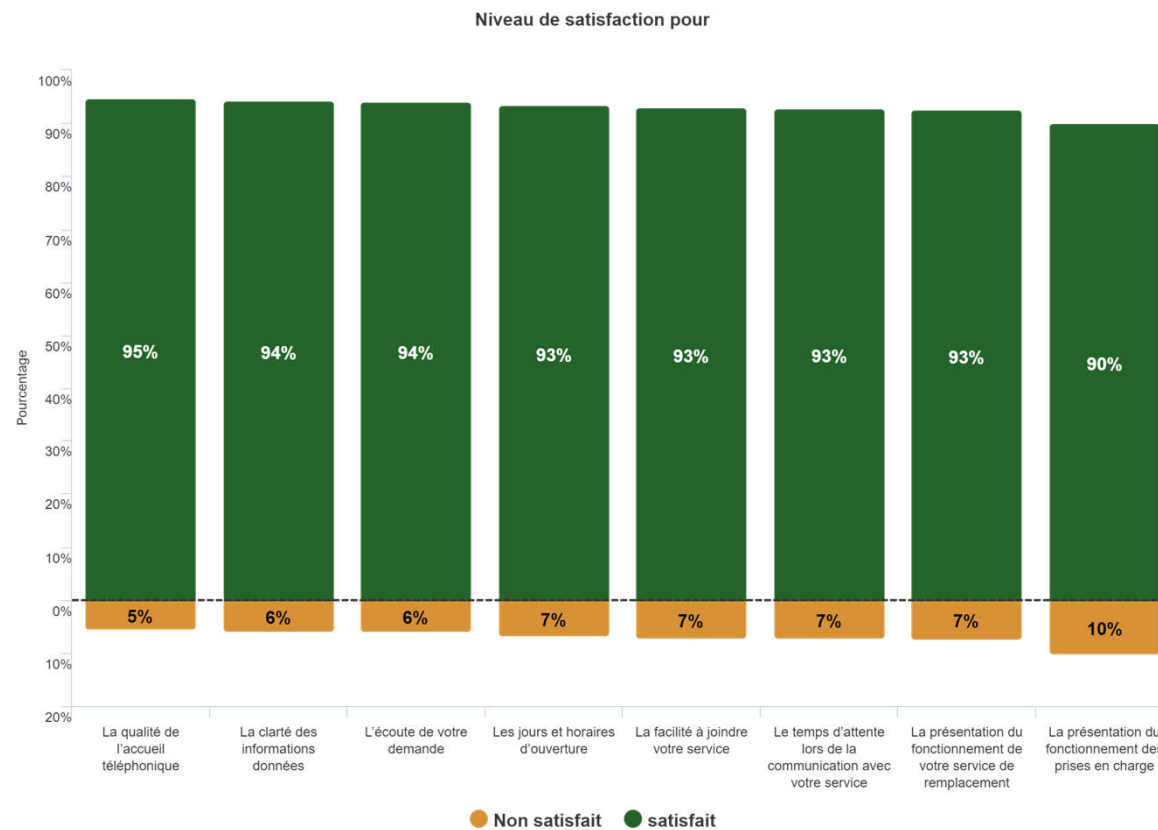


Rappel N-1



Satisfaction 2025 auprès des utilisateurs 2024

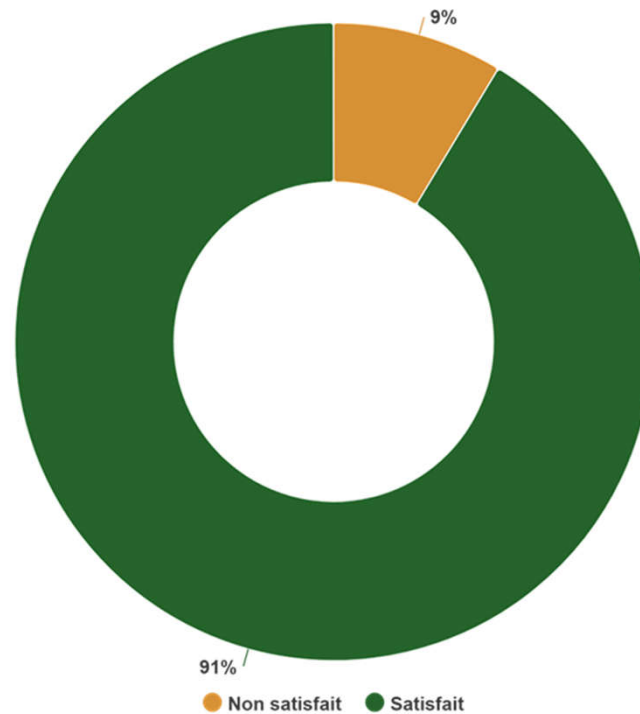
La satisfaction quant à la prise de contact



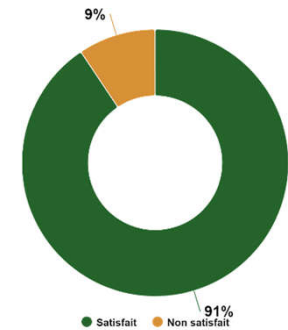
Satisfaction 2025 auprès des utilisateurs 2024

La satisfaction quant au traitement de la demande

Satisfaction pour la prise en charge de la demande de remplacement

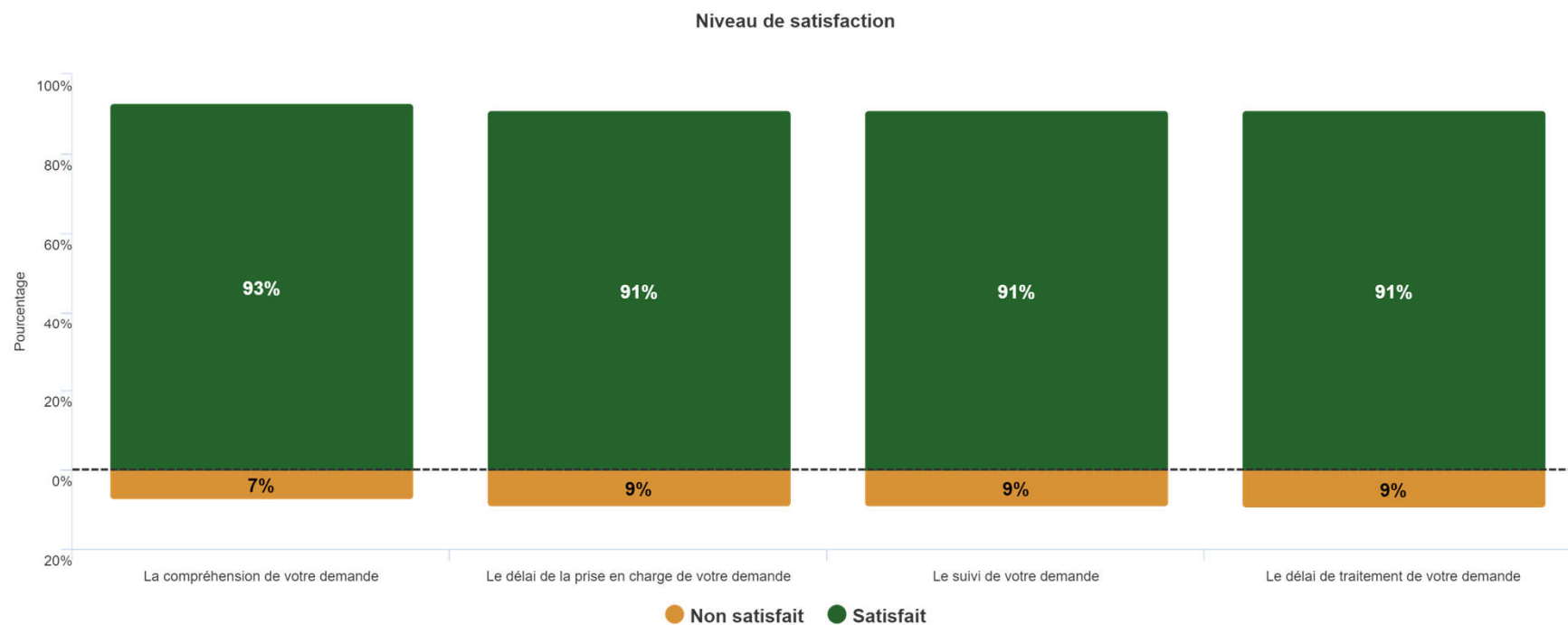


Rappel N-1



Satisfaction 2025 auprès des utilisateurs 2024

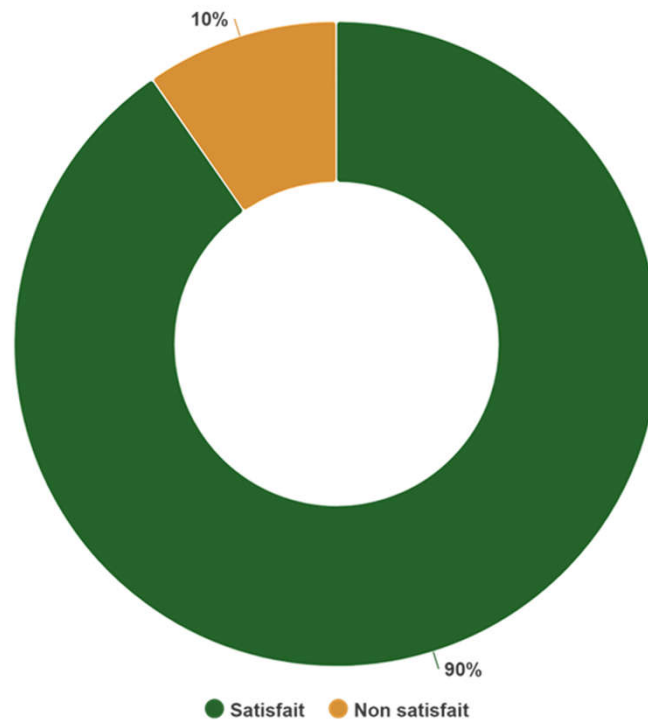
La satisfaction quant au traitement de la demande



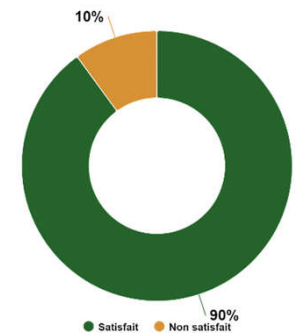
Satisfaction 2025 auprès des utilisateurs 2024

La satisfaction quant à la mission de remplacement

Satisfaction pour
le travail réalisé
durant la mission
de remplacement

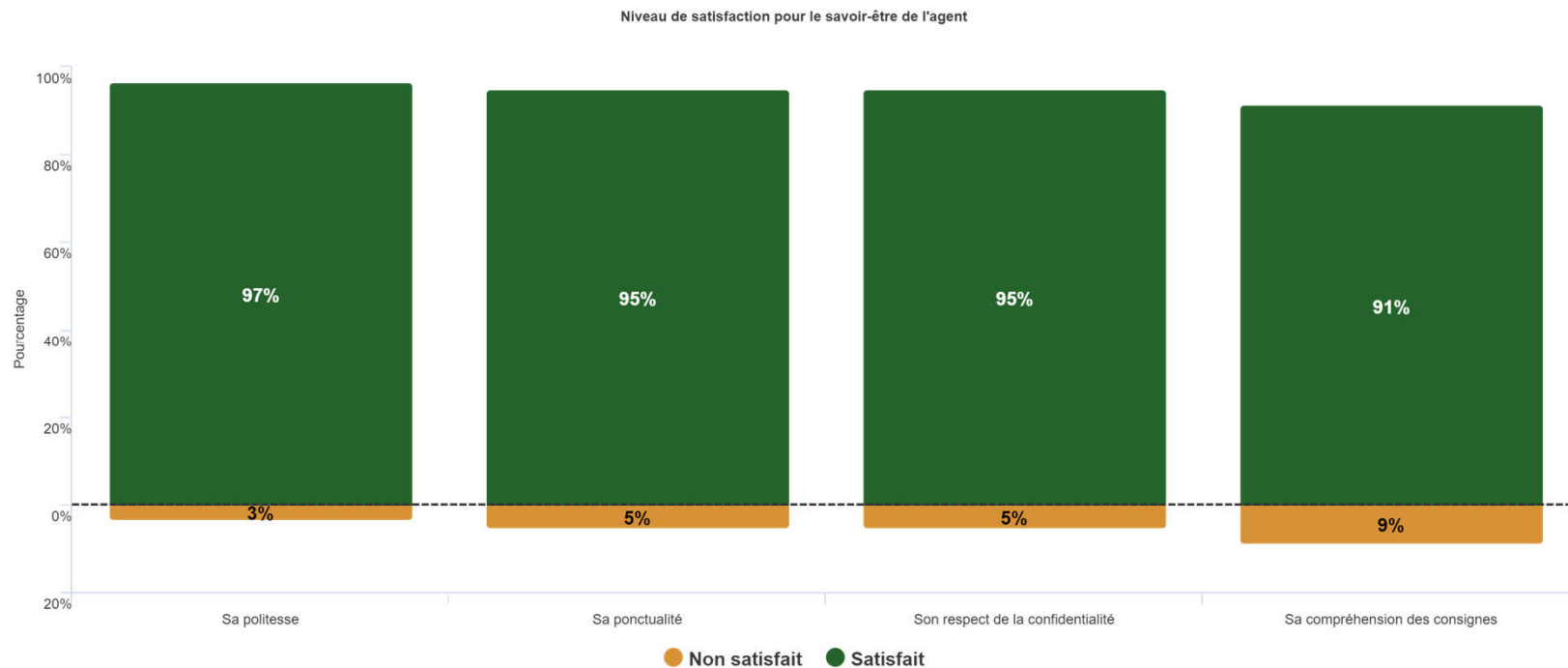


Rappel N-1



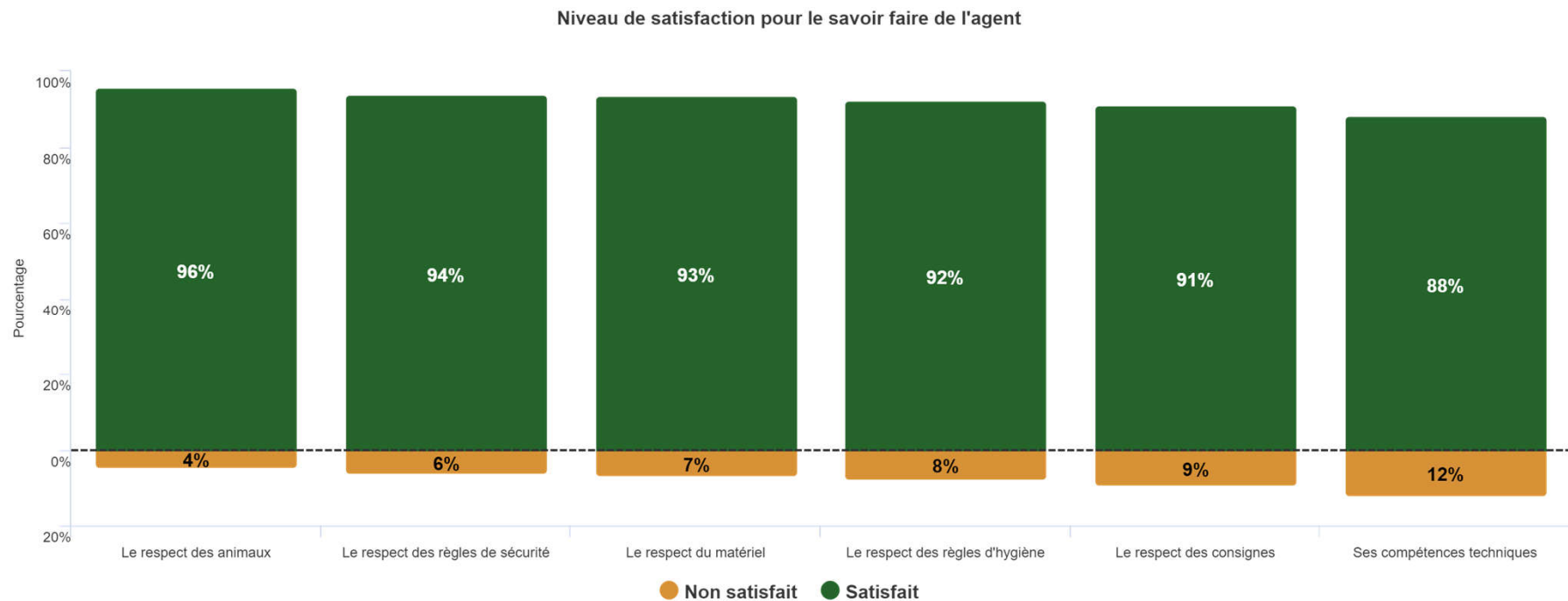
Satisfaction 2025 auprès des utilisateurs 2024

La satisfaction quant à la mission de remplacement



Satisfaction 2025 auprès des utilisateurs 2024

La satisfaction quant à la mission de remplacement

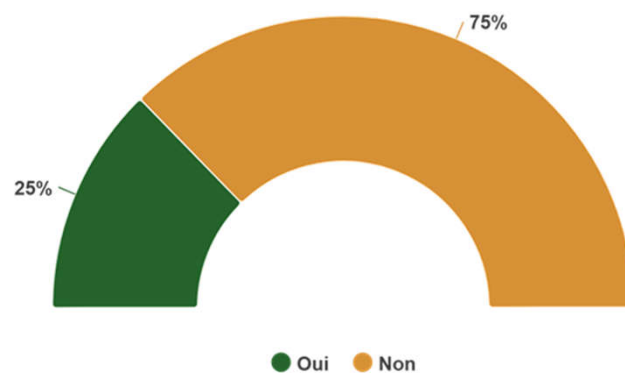


Satisfaction 2025 auprès des utilisateurs 2024

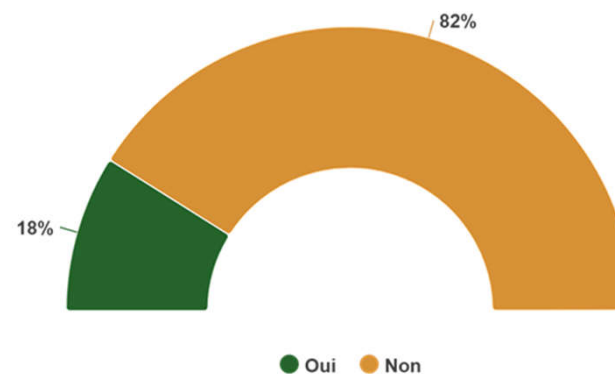
La satisfaction quant au suivi de la mission de remplacement

Satisfaction pour le suivi de la mission de remplacement par l'association

Suivi réalisé par les services de remplacement durant la mission



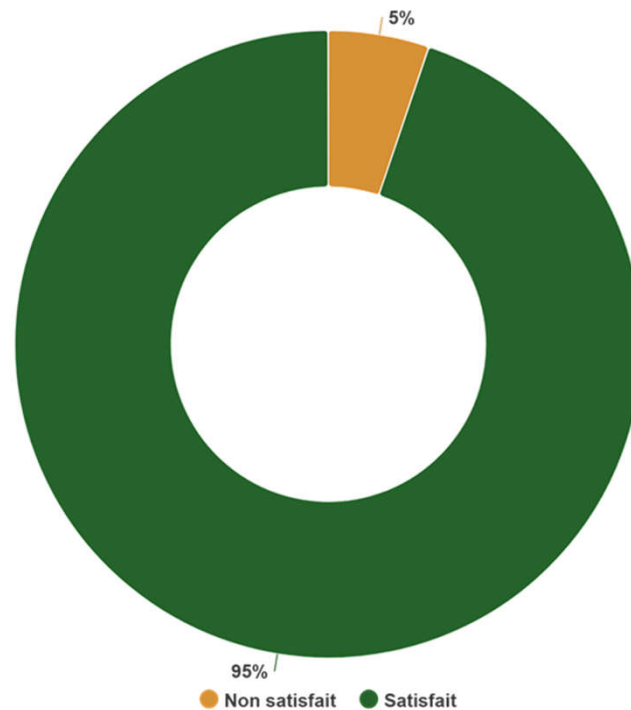
Pourcentage d'adhérent qui trouve le suivi nécessaire
(Pour les individus n'ayant pas eu de suivi de mission)



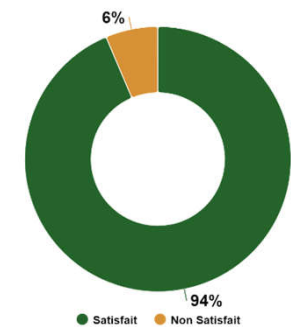
Satisfaction 2025 auprès des utilisateurs 2024

La satisfaction quant au suivi de la mission de remplacement

Satisfaction pour le suivi de la mission de remplacement par l'association



Rappel N-1

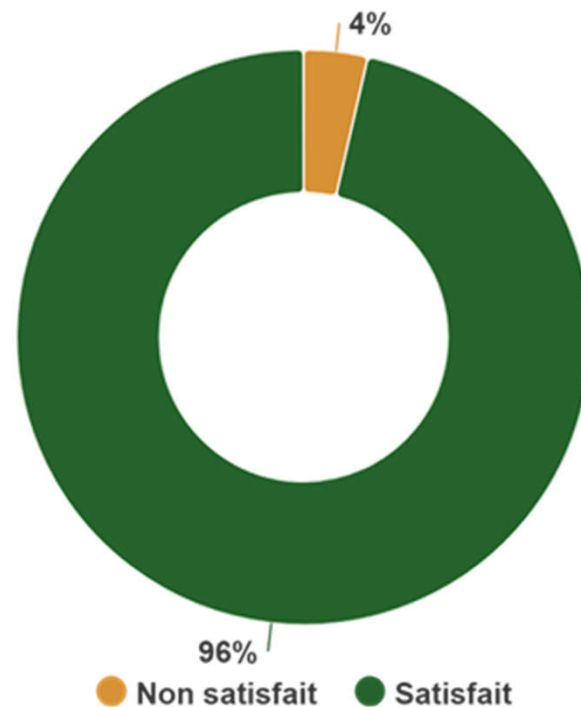
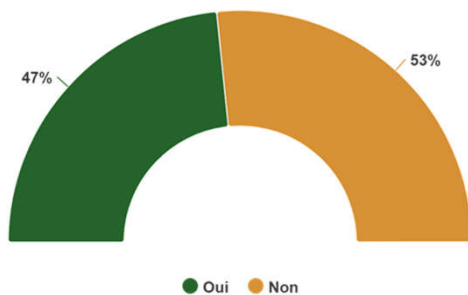


Satisfaction 2025 auprès des utilisateurs 2024

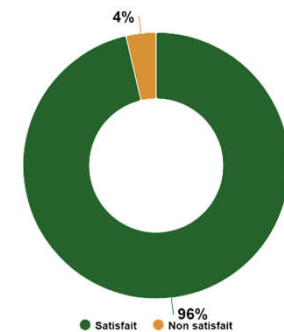
La satisfaction quant au traitement de la fin de la mission

Satisfaction pour le bilan de fin de mission réalisé par l'agent

Bilan réalisé par l'agent de remplacement à la fin de sa mission



Rappel N-1

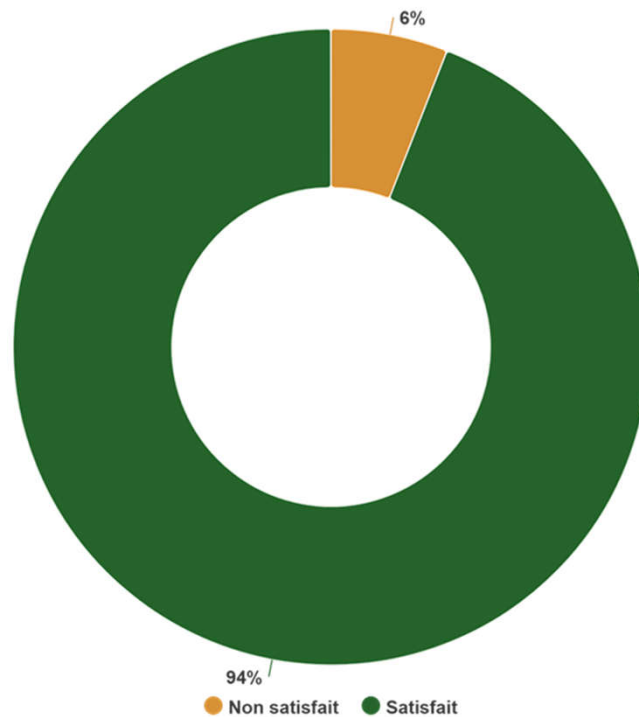
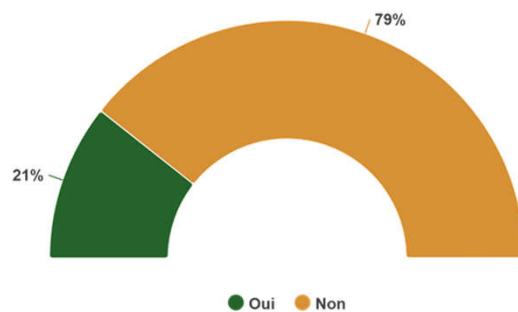


Satisfaction 2025 auprès des utilisateurs 2024

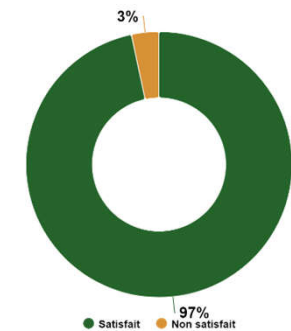
La satisfaction quant au traitement de la fin de la mission

Satisfaction pour le bilan de fin de mission réalisé par l'association

Bilan effectué par les services de remplacement à la fin de la mission



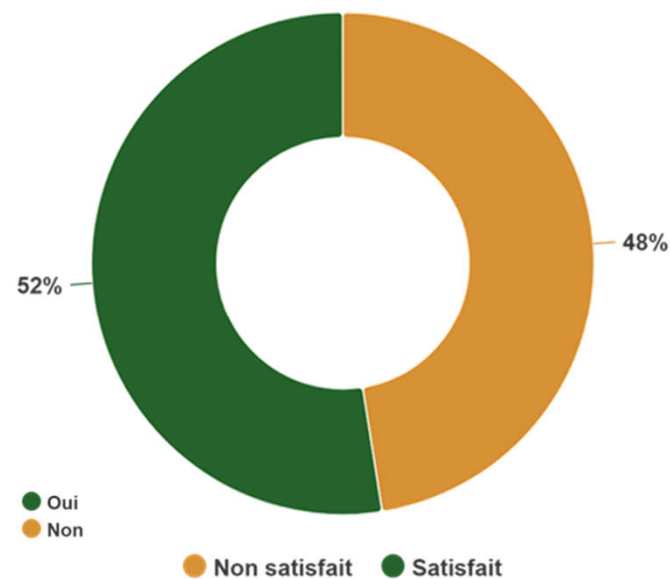
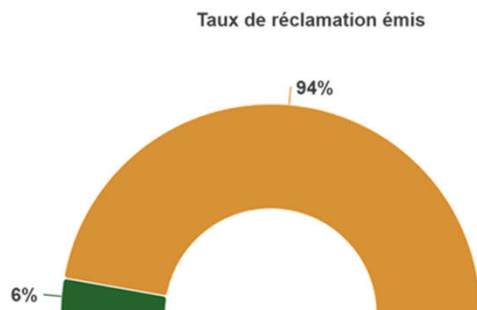
Rappel N-1



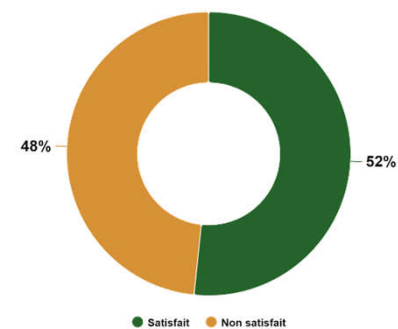
Satisfaction 2025 auprès des utilisateurs 2024

La satisfaction quant au traitement de la fin de la mission

Satisfaction pour le traitement des réclamations



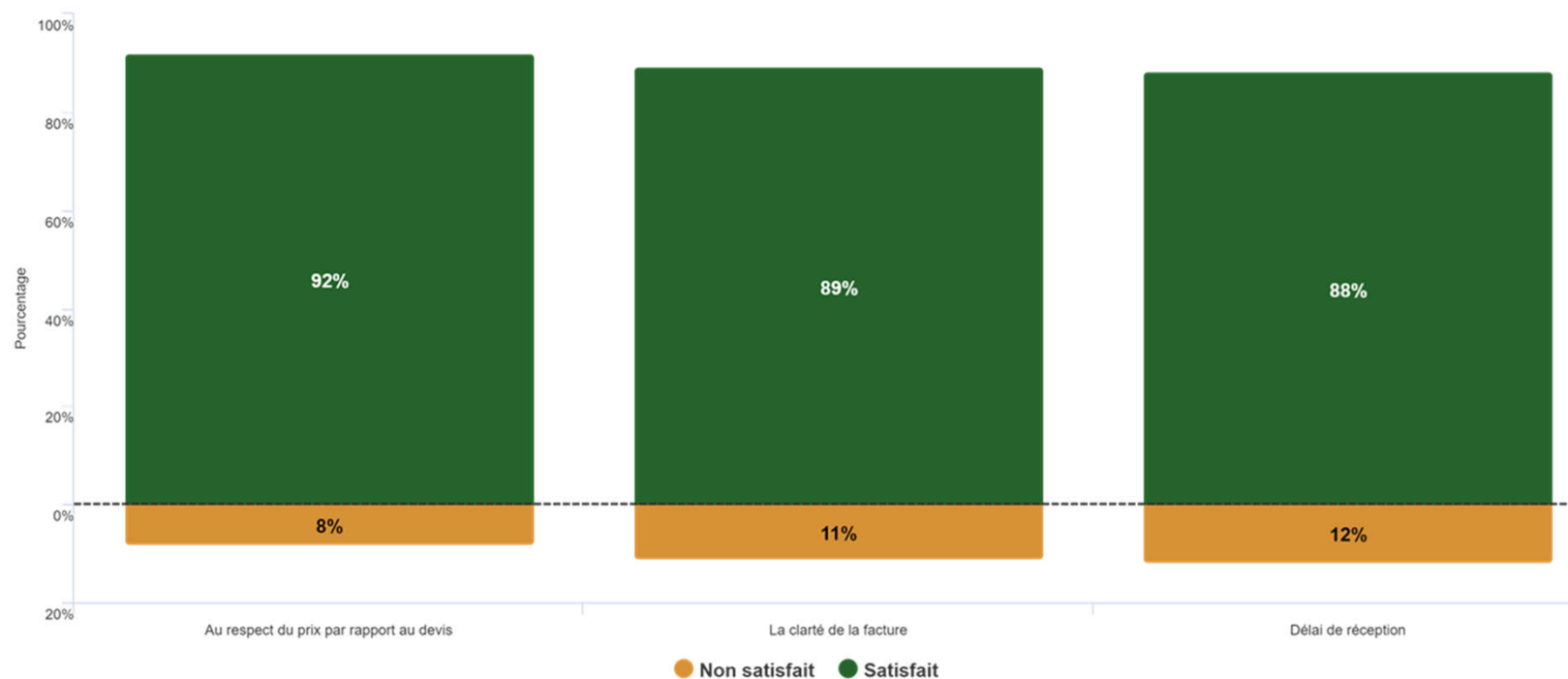
Rappel N-1



Satisfaction 2025 auprès des utilisateurs 2024

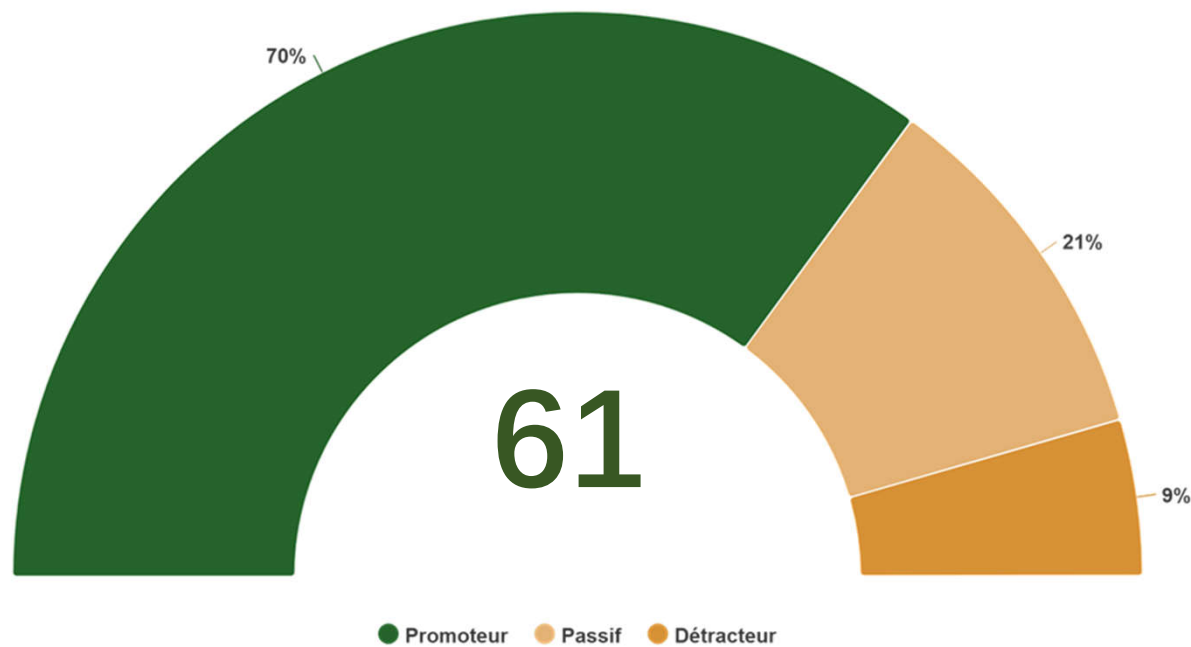
La satisfaction quant au traitement de la fin de la mission

Satisfaction pour le traitement de la facturation



Satisfaction 2025 auprès des utilisateurs 2024

Le Net Promoteur Score



- > 50 : excellent
- > 30 : très bon
- NPS : ▪ Aux alentours de 20 : bon
- Aux alentours de 10 : peut s'améliorer
- < 0 : mauvais

Rappel N-1

