



## La satisfaction adhérent au cœur de notre ADN

Résultats de l'enquête de satisfaction auprès des utilisateurs 2023

CULTIVER LA QVCT  
DES AGRICULTEURS  
REMPLAÇANTS

AMÉLIORER  
LA QUALITÉ DE VIE  
DES AGRICULTEURS  
REPLACÉS



## Enquête sur la satisfaction des adhérents utilisateurs en 2023

Enquête nationale réalisée entre le 7 février et le 7 mars 2024 auprès des adhérents ayant fait appel au moins une fois à leur Service de Remplacement en 2023.

Nombre de réponses : 2 170

Interprétation des résultats :

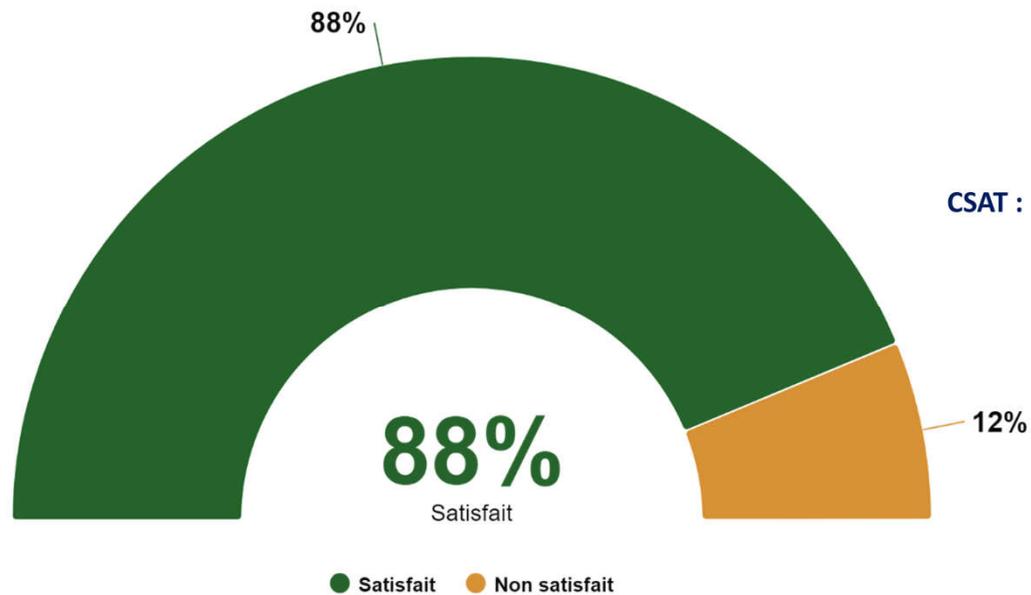
- 90 % et + : excellent**
- 85-89 % : très bon**
- 80-84 % : bon**
- 70-79 % : mauvais**
- < 70 % : très mauvais**

CULTIVER LA QVCT  
DES AGRICULTEURS  
REPLAÇANTS

AMÉLIORER  
LA QUALITÉ DE VIE  
DES AGRICULTEURS  
REPLACÉS



## La satisfaction globale (CSAT)



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

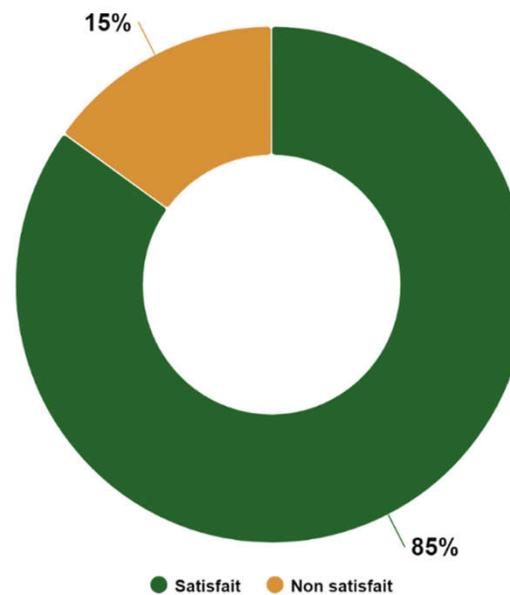
CULTIVER LA QVCT  
DES AGRICULTEURS  
REPLAÇANTS

AMÉLIORER  
LA QUALITÉ DE VIE  
DES AGRICULTEURS  
REPLACÉS



## La satisfaction quant à la prise de contact

Satisfaction pour la prise en charge de la demande de remplacement

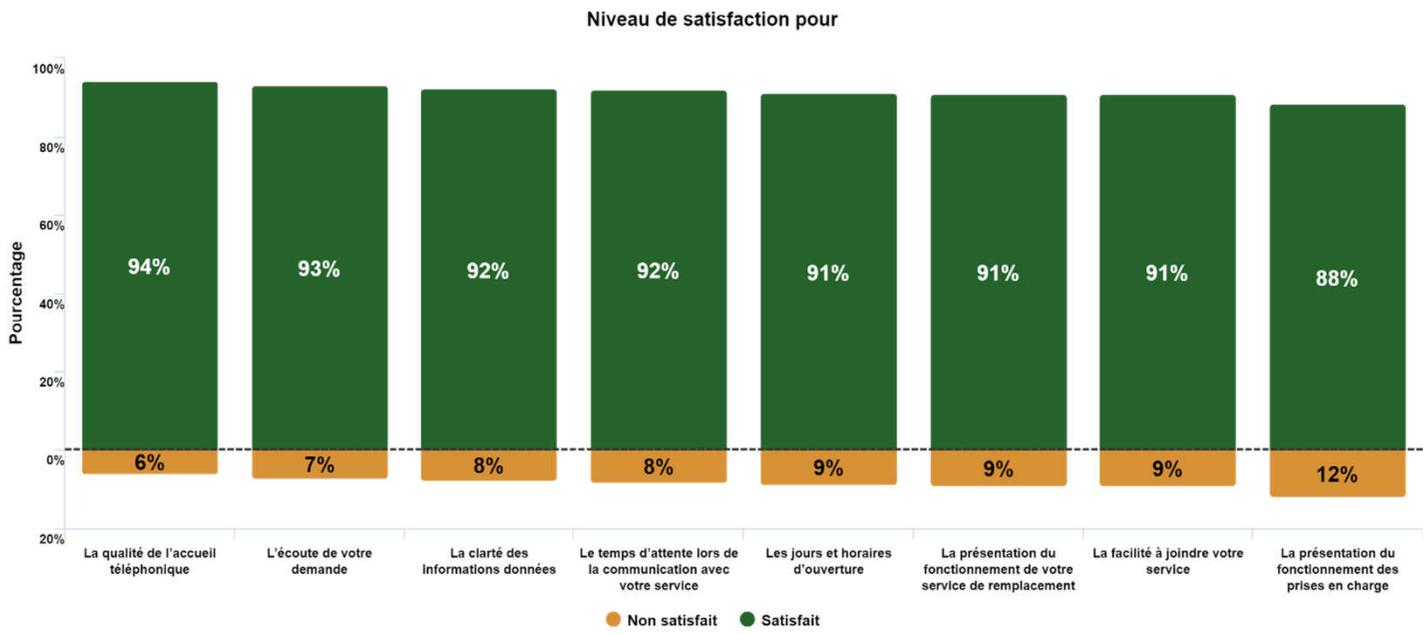


**CULTIVER LA QVCT  
DES AGRICULTEURS  
REPLAÇANTS**

**AMÉLIORER  
LA QUALITÉ DE VIE  
DES AGRICULTEURS  
REPLACÉS**



# La satisfaction quant à la prise de contact



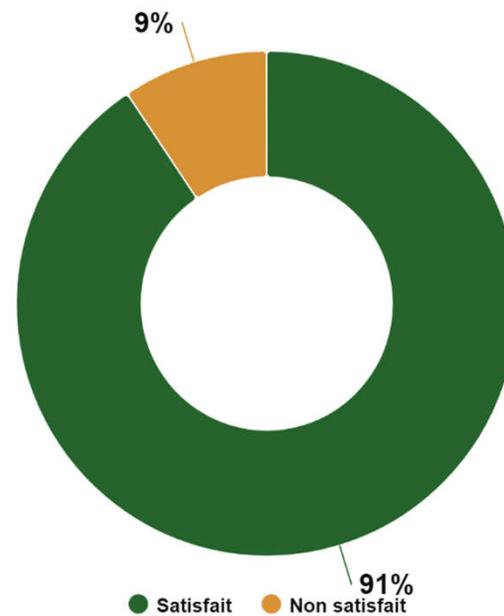
CULTIVER LA QVCT  
DES AGRICULTEURS  
REPLAÇANTS

AMÉLIORER  
LA QUALITÉ DE VIE  
DES AGRICULTEURS  
REPLACÉS



## La satisfaction quant au traitement de la demande

Satisfaction pour la prise en charge de la demande de remplacement

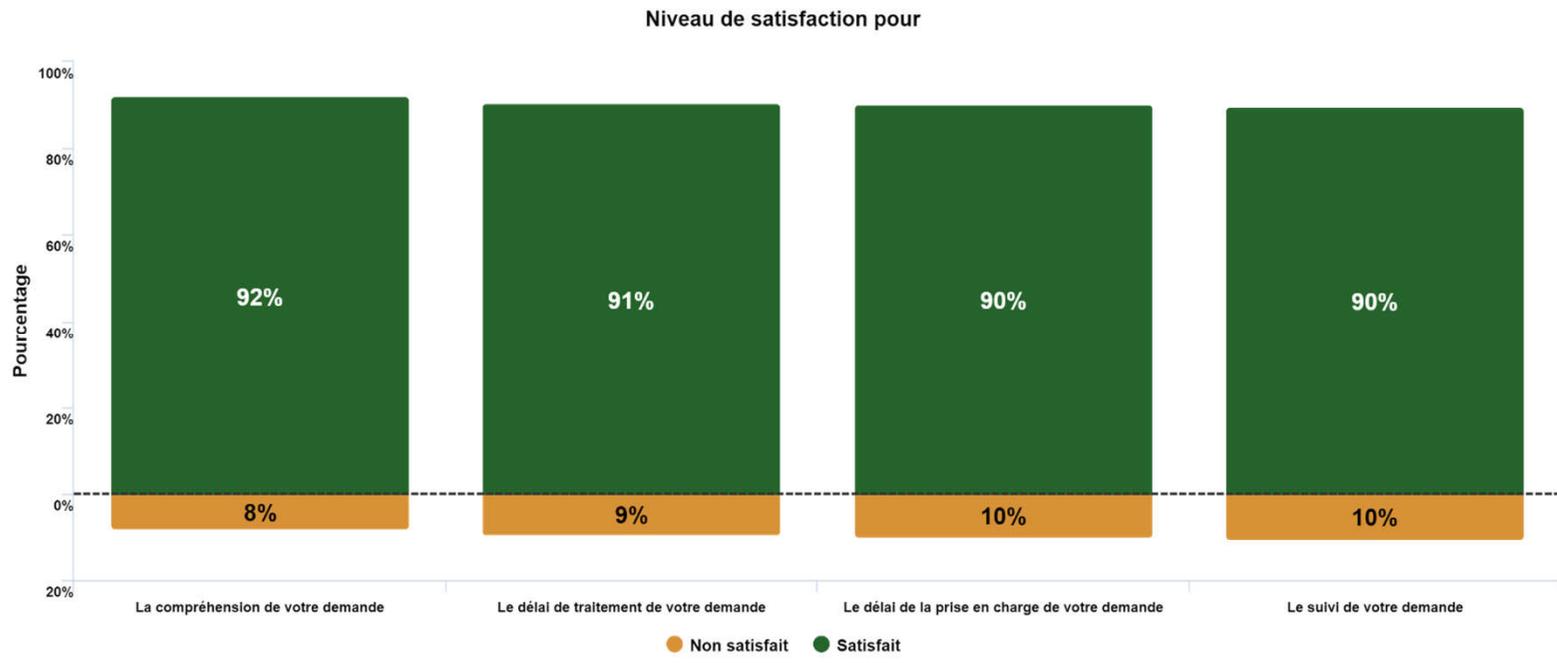


CULTIVER LA QVCT  
DES AGRICULTEURS  
REPLAÇANTS

AMÉLIORER  
LA QUALITÉ DE VIE  
DES AGRICULTEURS  
REPLACÉS



# La satisfaction quant au traitement de la demande



CULTIVER LA QVCT  
DES AGRICULTEURS  
REPLAÇANTS

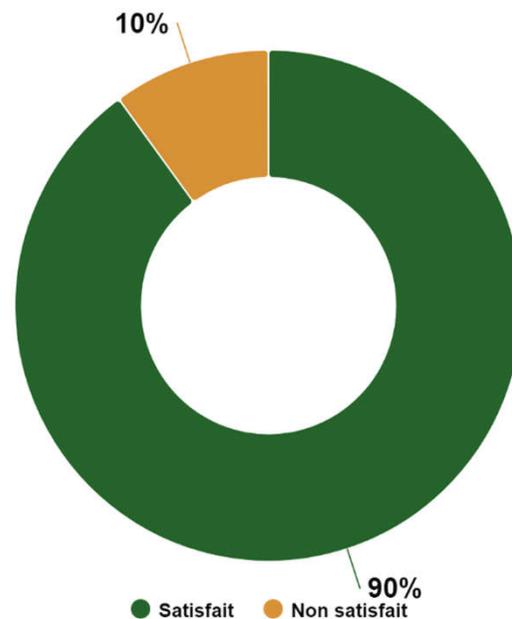
AMÉLIORER  
LA QUALITÉ DE VIE  
DES AGRICULTEURS  
REPLACÉS



## La satisfaction quant à la mission de remplacement



Satisfaction pour le travail réalisé  
durant la mission de  
remplacement



CULTIVER LA QVCT  
DES AGRICULTEURS  
REPLAÇANTS

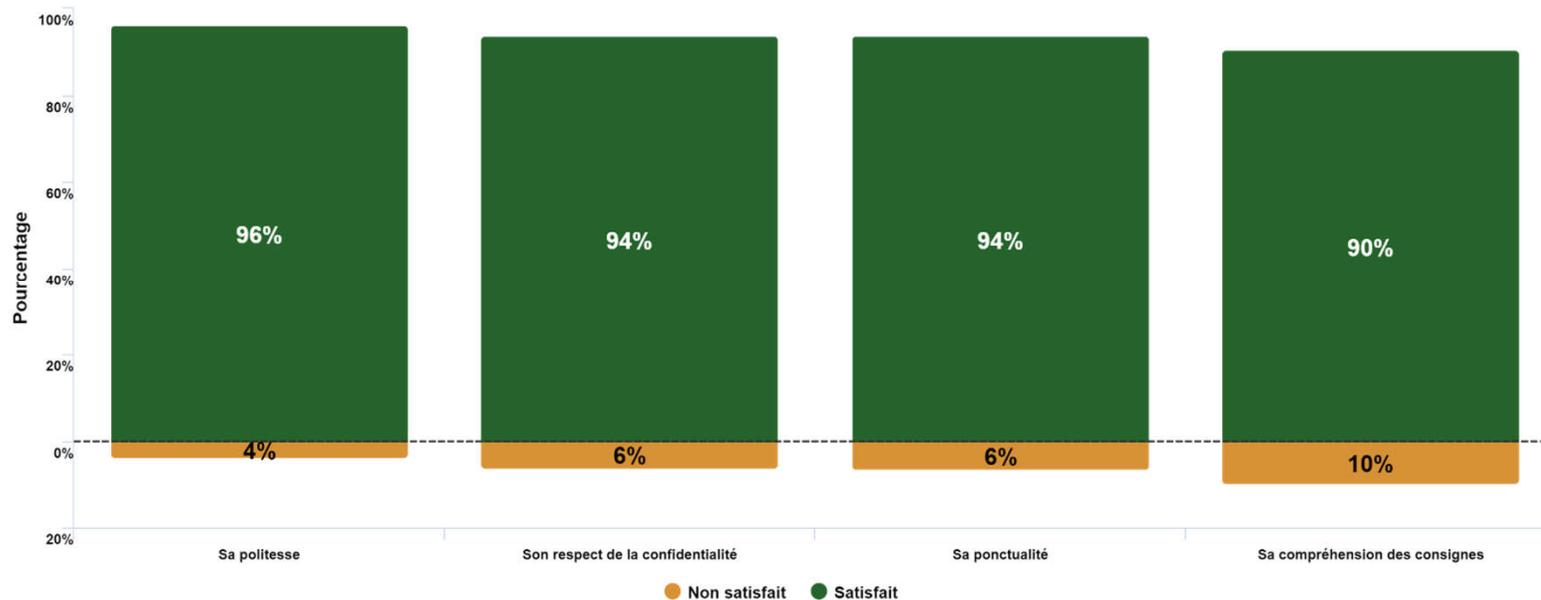
AMÉLIORER  
LA QUALITÉ DE VIE  
DES AGRICULTEURS  
REPLACÉS



## La satisfaction quant à la réalisation de la mission de remplacement



Niveau de satisfaction pour le savoir-être de l'agent



CULTIVER LA QVCT  
DES AGRICULTEURS  
REPLAÇANTS

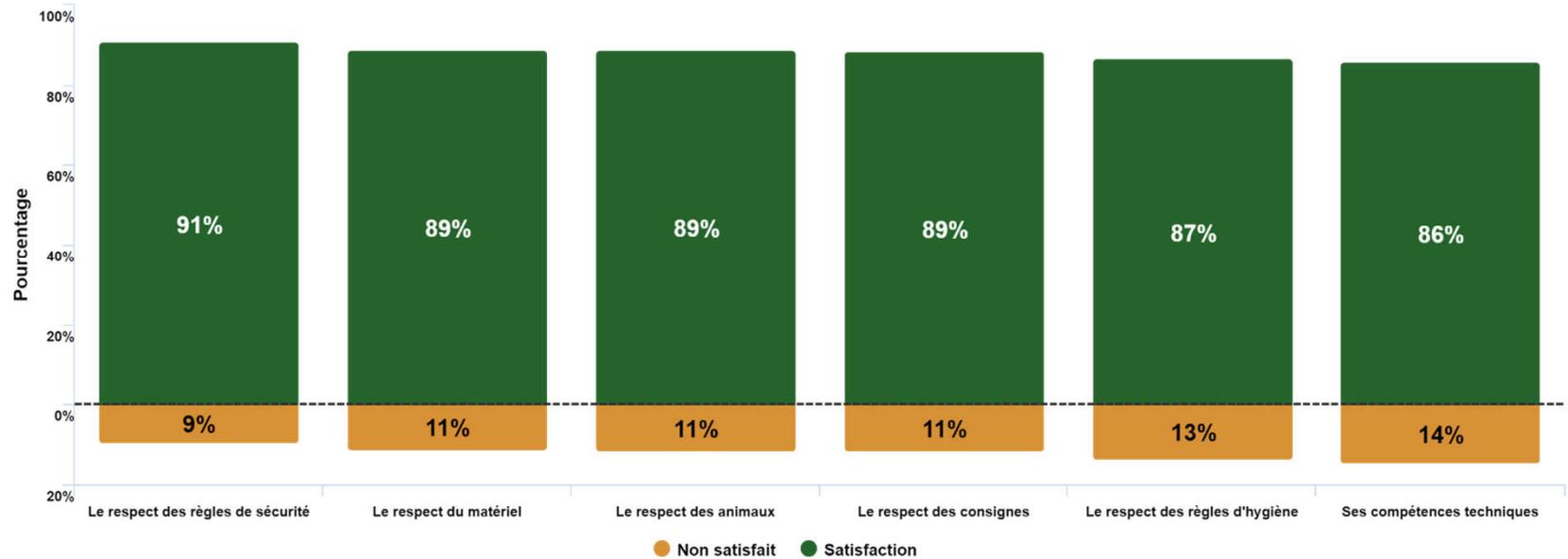
AMÉLIORER  
LA QUALITÉ DE VIE  
DES AGRICULTEURS  
REPLACÉS



## La satisfaction quant à la réalisation de la mission de remplacement



Niveau de satisfaction pour le savoir faire de l'agent



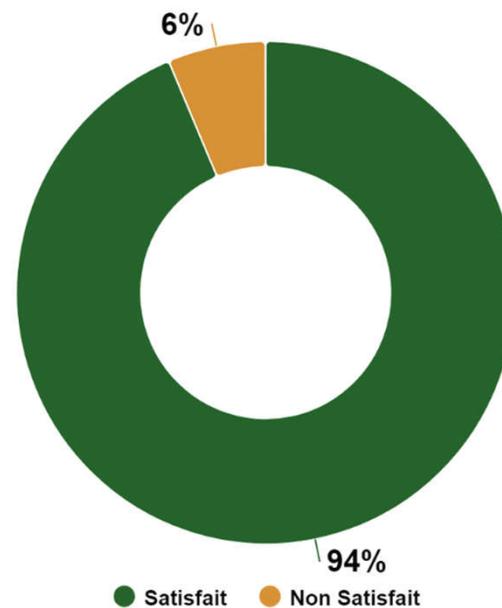
CULTIVER LA QVCT  
DES AGRICULTEURS  
REPLAÇANTS

AMÉLIORER  
LA QUALITÉ DE VIE  
DES AGRICULTEURS  
REPLACÉS



## La satisfaction quant au suivi de la mission de remplacement

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



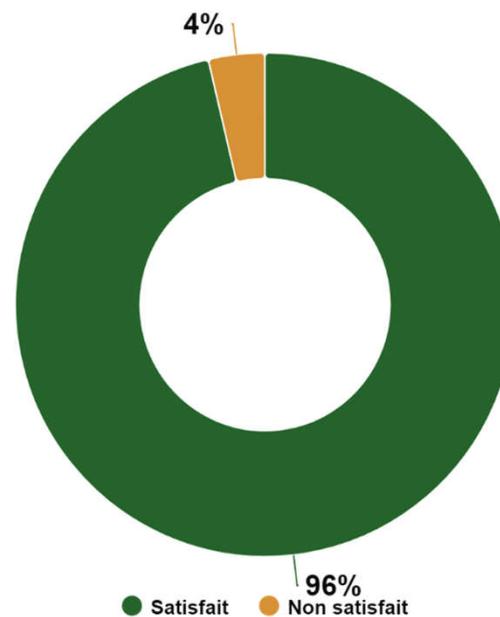
CULTIVER LA QVCT  
DES AGRICULTEURS  
REPLAÇANTS

AMÉLIORER  
LA QUALITÉ DE VIE  
DES AGRICULTEURS  
REPLACÉS



## La satisfaction quant au traitement de la fin de la mission

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



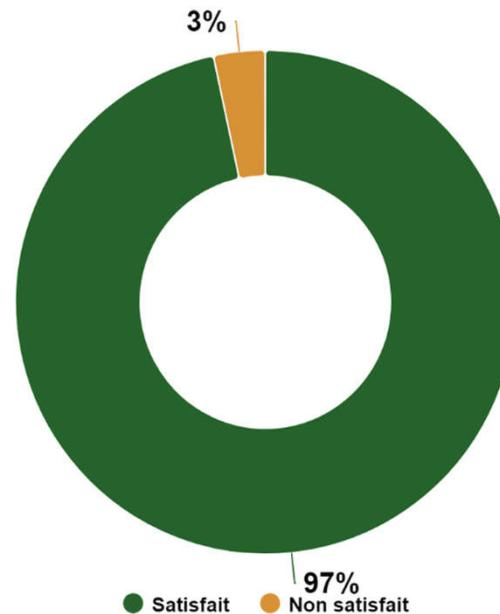
**CULTIVER LA QVCT  
DES AGRICULTEURS  
REPLAÇANTS**

**AMÉLIORER  
LA QUALITÉ DE VIE  
DES AGRICULTEURS  
REPLACÉS**



## La satisfaction quant au traitement de la fin de la mission

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



CULTIVER LA QVCT  
DES AGRICULTEURS  
REPLAÇANTS

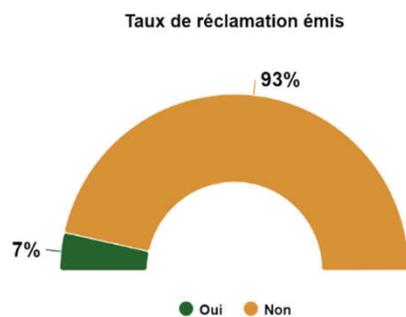
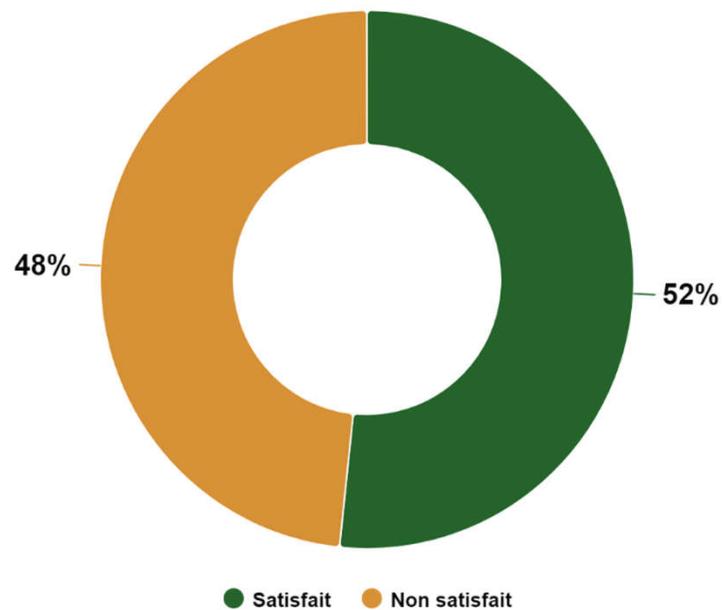
AMÉLIORER  
LA QUALITÉ DE VIE  
DES AGRICULTEURS  
REPLACÉS



# La satisfaction quant au traitement de la fin de la mission



Satisfaction pour le traitement des réclamations



CULTIVER LA QVCT  
DES AGRICULTEURS  
REPLAÇANTS

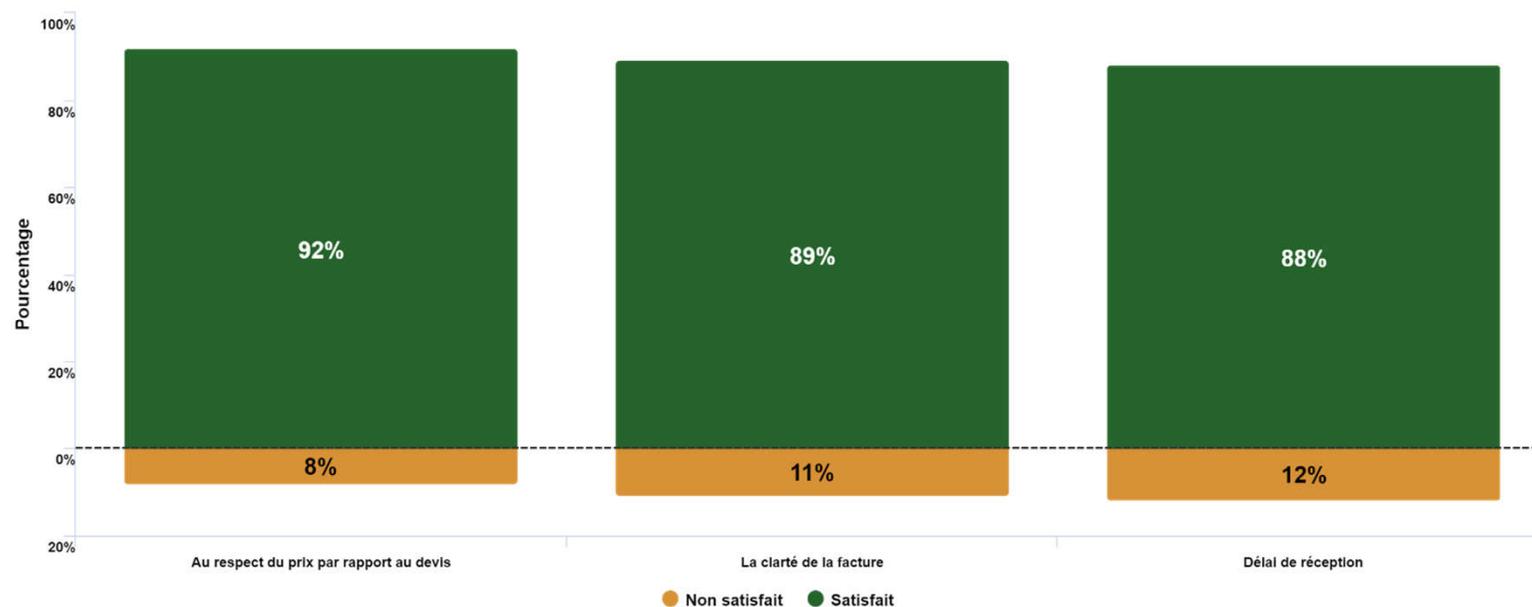
AMÉLIORER  
LA QUALITÉ DE VIE  
DES AGRICULTEURS  
REPLACÉS



## La satisfaction quant au traitement de la fin de la mission



### Satisfaction pour le traitement de la facturation

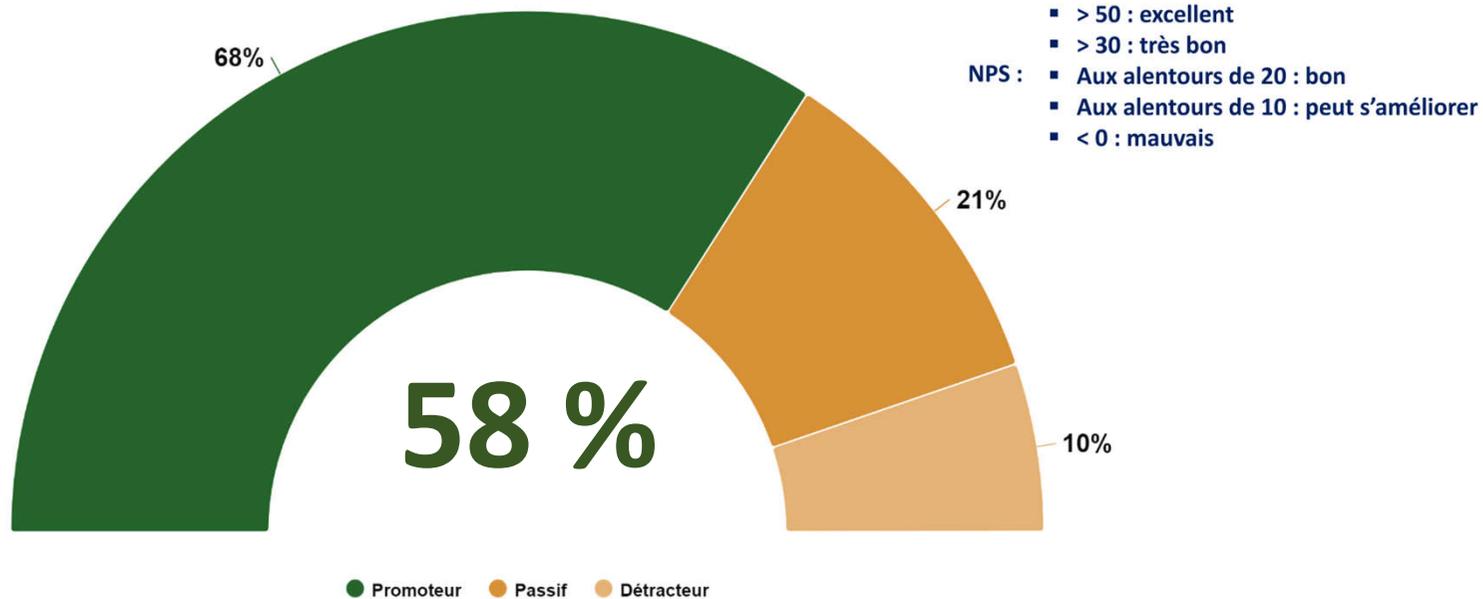


**CULTIVER LA QVCT  
DES AGRICULTEURS  
REPLAÇANTS**

**AMÉLIORER  
LA QUALITÉ DE VIE  
DES AGRICULTEURS  
REPLACÉS**



## Le Net Promoteur Score



CULTIVER LA QVCT  
DES AGRICULTEURS  
REPLAÇANTS

AMÉLIORER  
LA QUALITÉ DE VIE  
DES AGRICULTEURS  
REPLACÉS

