

**Enquête de satisfaction des clients**  
**audit énergétique via le dispositif du**  
**chèque énergies**



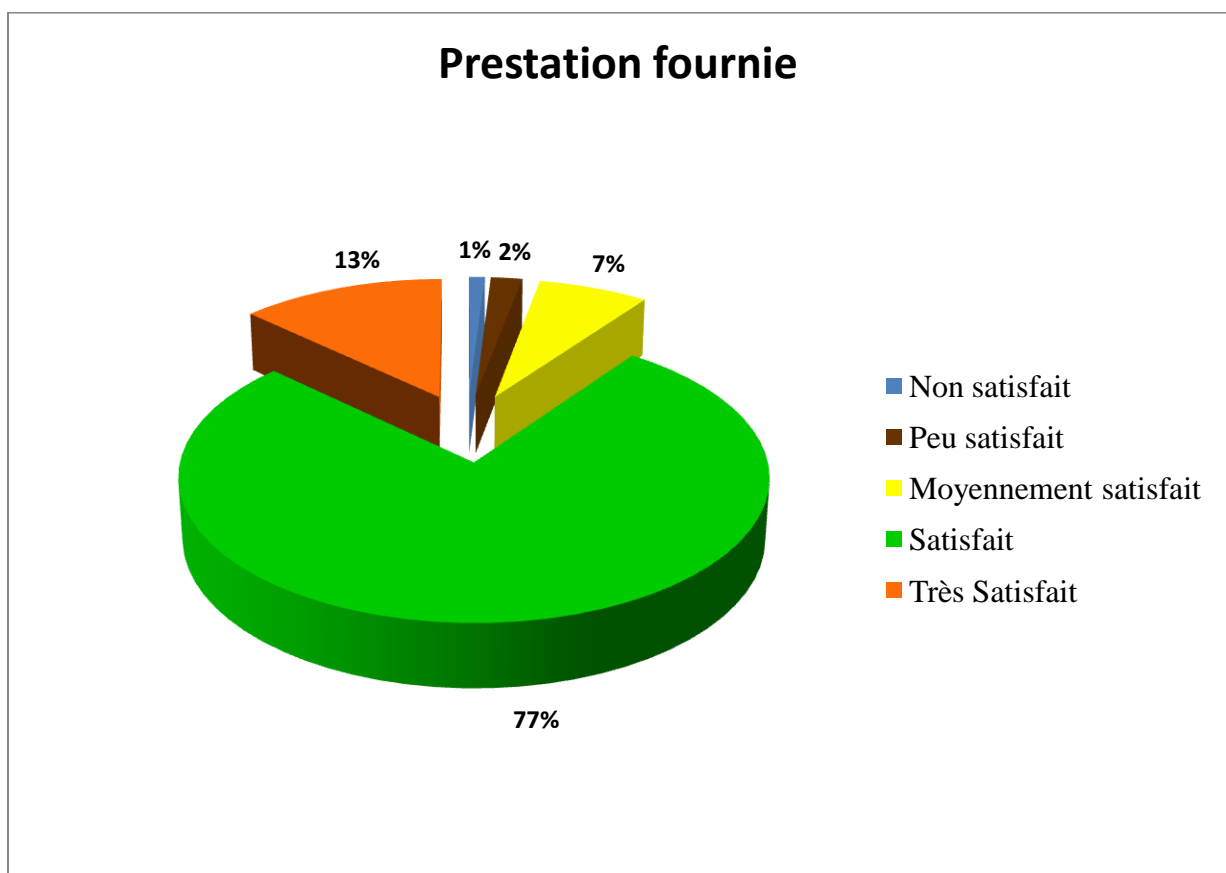
**Energy-Consult**  
**264 Rue Jean Monnet**  
**27000 Evreux**

Energy-Consult, bureau d'études conventionné par la région Haute-Normandie, réalise des audits énergétiques via le dispositif du chèque énergies depuis plus de deux ans.

Nous souhaitons vérifier le niveau de satisfaction de nos clients pour en dégager des pistes d'amélioration de nos prestations.

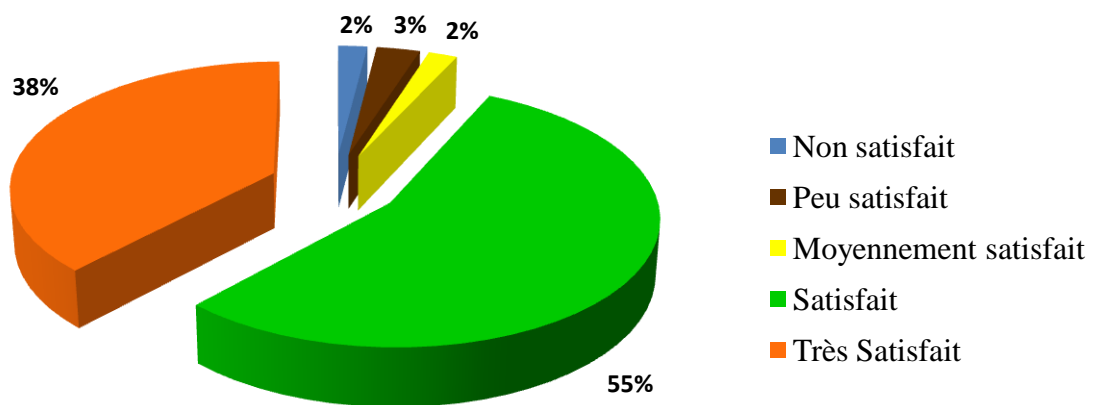
Nous avons donc réalisé une enquête téléphonique auprès de 100 personnes ayant fait appel à nous à travers un audit énergétique via le dispositif du chèque énergies.

Vous trouverez ci-dessous dans les résultats de cette enquête.



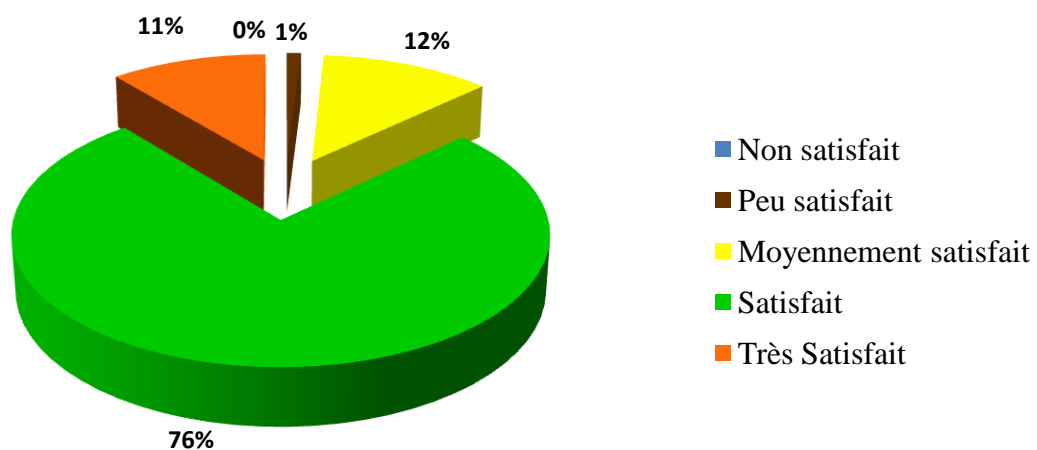
Avec 90% de personnes globalement satisfaites, nous pouvons en déduire que notre service répond aux attentes de nos clients.

## Contact avec Energy-Consult



Avec 93% de personnes satisfaites du contact qu'elles ont eu avec Energy-Consult, la communication présente des pistes d'amélioration même si globalement nous pouvons juger les résultats satisfaisants.

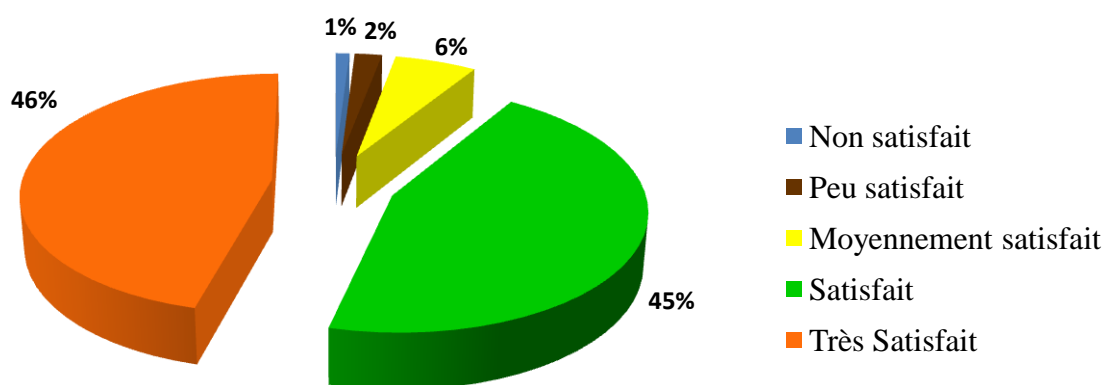
## Qualité des informations sur le Chèque Energies



A chaque contact, nous demandons le niveau d'information quand au dispositif du chèque énergies. Le cas échéant, nous réexpliquons tant en terme de contenu que de délais et de procédure l'ensemble du dispositif.

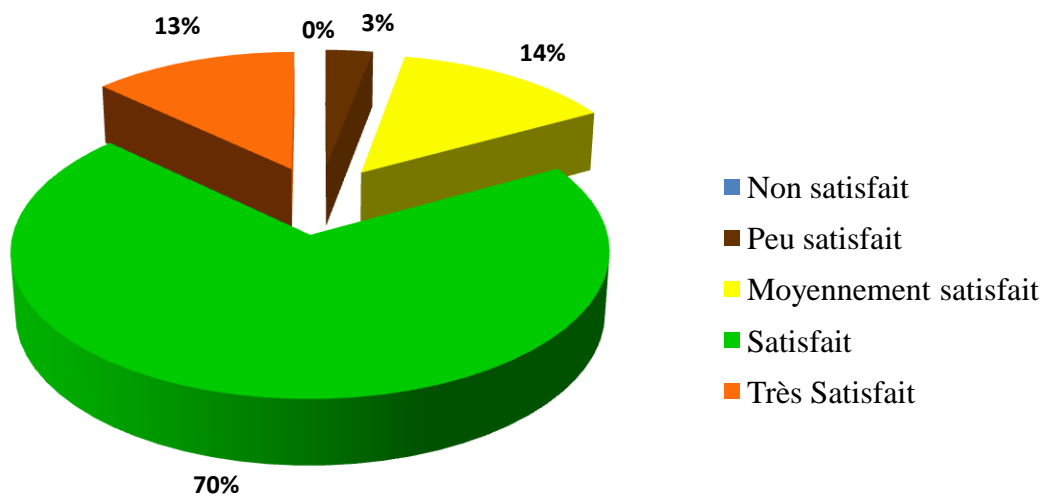
Notre expérience nous a montré que l'information sur le dispositif du chèque énergies et les interventions effectuées sont une attente majeure de nos clients, lesquels sont satisfaits a 87% de la prestation d'Energy-Consult.

## Qualité du rapport restitué



Les clients sont satisfaits à 91% de la qualité du rapport qui leur est restitué. Ceci est un très bon point car le rapport est la clé de tous les travaux qui vont découler de l'audit. Il est donc primordial que celui-ci soit clair et pédagogique. Des efforts supplémentaires en ce sens sont d'ores et déjà entrepris.

## Délais de réalisation de l'audit



Les délais de livraisons sont en moyenne de l'ordre de une à deux semaines après visite. Les remarques concernent essentiellement les délais d'obtention du rendez-vous après réception du chèque énergies audit.

# Remerciements

Nous remercions toutes les personnes ayant pris le temps de répondre à notre enquête.  
Vos remarques nous ont été précieuses et nous permettent de nous améliorer.

Charles-Henri Aubé  
Et toute l'équipe  
D'Energy-Consult