



Certificat d'accréditation

GROUPE DESLANDES FORTIN INC.

Nom de l'entreprise

Fosse septique – installation et/ou vidange

Spécialité

Du **26 mai 2014** au **30 avril 2015**

Période d'accréditation





Louis Daigle
Vice-président. Distribution



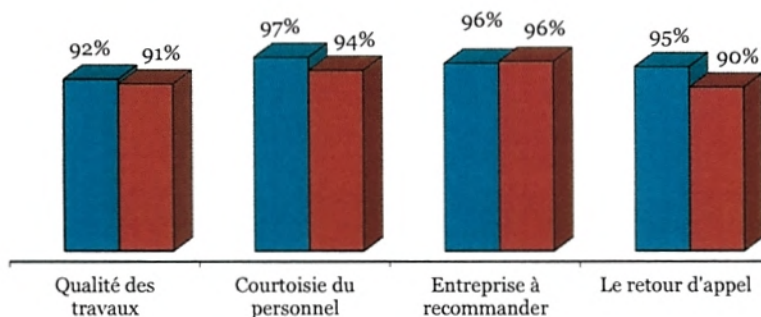
Sondage d'accréditation

Nom de l'entreprise : **GROUPE DESLANDES FORTIN INC.**
 Spécialité(s): **Fosse septique - installation et/ou vidange**
Inspection de drain par caméra
Débouchage de tuyaux et récurage de drain

No : **1303**
 n: **25**
 Date : **Novembre 2014**

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, la courtoisie du personnel, la recommandation à des proches ou amis et face au retour d'appel

Votre résultat 95%



■ GROUPE DESLANDES FORTIN INC.

■ L'ensemble des entreprises de votre catégorie, recommandées par les Services en habitation de CAA-QUÉBEC à travers la province

Satisfaction de votre clientèle

	Vous	Votre catégorie	Le réseau
La qualité du travail	92%	91%	89%
La courtoisie du personnel	97%	94%	93%
Le respect de l'entente initiale - devis - délais et prix	98%	94%	92%
Entreprise à recommander	96%	96%	94%
Le retour d'appel	95%	90%	89%
Le respect des rendez-vous	95%	93%	92%
La propreté des lieux	94%	92%	91%
La satisfaction générale	91%	89%	87%
Êtes-vous membre de CAA-Québec	60%	44%	42%

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 en habitation CAA-Québec (1-800-363-3853 poste 3713).

LOBSERVATEUR



Sondage d'accréditation

Nom de l'entreprise : **GROUPE DESLANDES FORTIN INC.**
Spécialité(s): **Fosse septique - installation et/ou vidange
Inspection de drain par caméra
Débouchage de tuyaux et récurage de drain**

No : **1303**
n: **25**
Date : **Novembre 2014**

On vous choisit principalement pour.... (n=25)

Référence de quelqu'un	28%
Connaît déjà	28%
Internet	4%

Les principaux travaux effectués (n=25)

Service d'inspection drain français par caméra	24%
---------------------------------------------------	-----

Le niveau de satisfaction concernant (n=3)

Le service après-vente	97%
------------------------	-----

Commentaires :

- (00026) Cette entreprise est fortement recommandable. Le personnel est courtois et d'expérience.
- (00040) Je suis très satisfait.
- (00041) Nous sommes entièrement satisfaits. On peut entièrement leur faire confiance.
- (00189) Le prix est très élevé, à mon avis.
- (00266) C'était une très bonne expérience. Je la recommande à des amis.
- (00600) J'ai reçu un excellent service.
- (00627) Je suis bien satisfait du service, et ce, depuis 6 ans.
- (00688) J'ai reçu un très bon service.
- (00748) Le service est impeccable.

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 en habitation CAA-Québec** (1-800-363-3853 poste 3713).

L **BSERVATEUR**