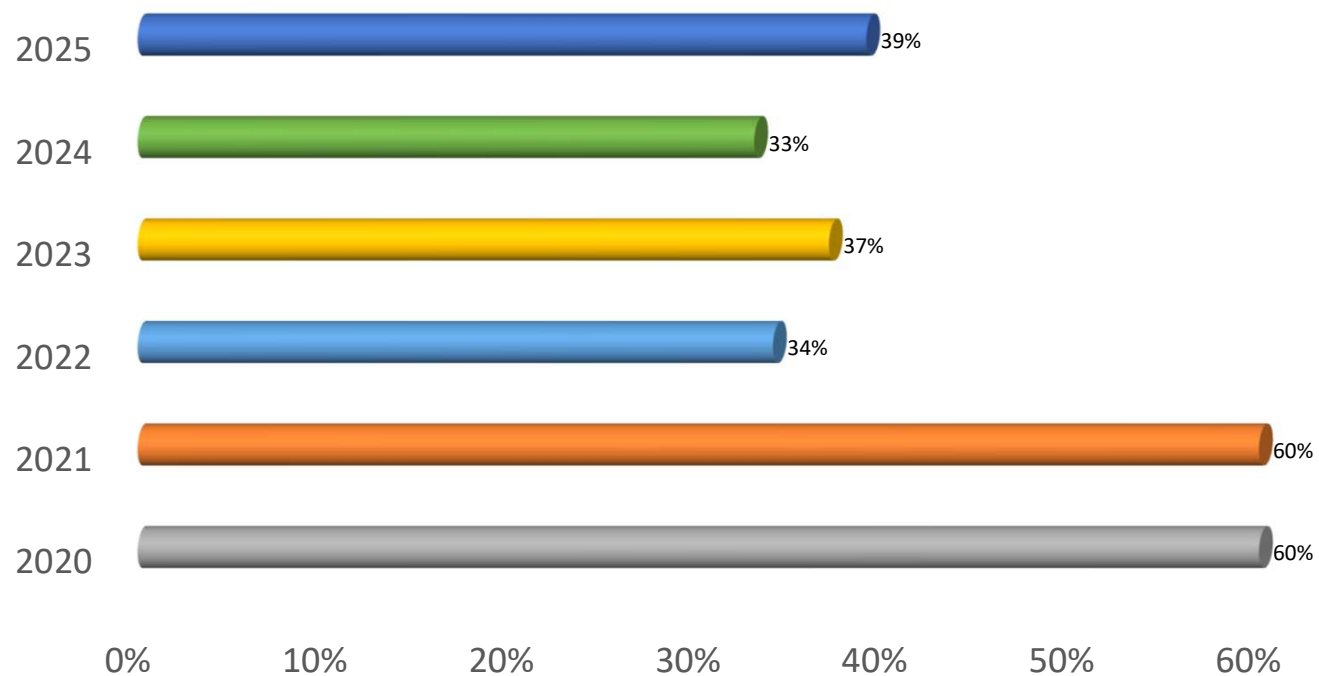


Satisfaction clients 2025 réalisée en 2026

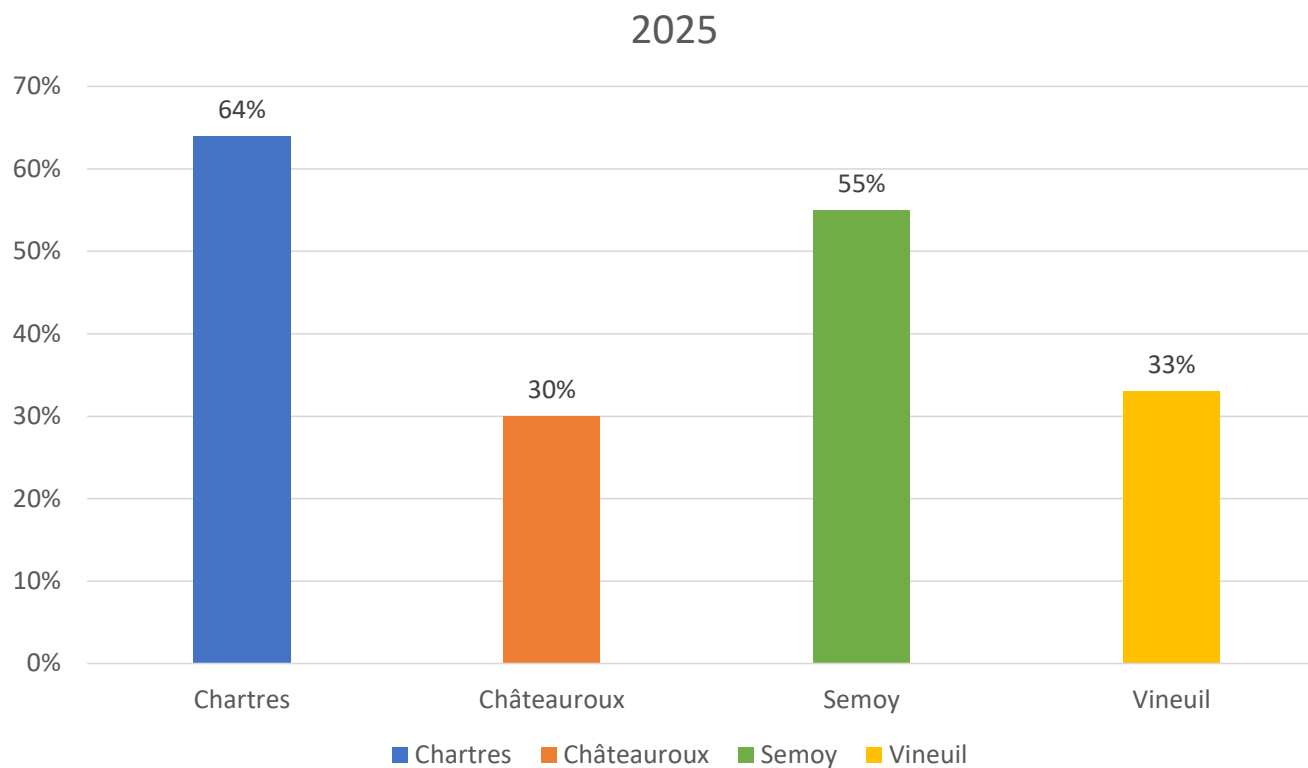
Taux de réponse à l'enquête Satisfaction clients

Documenthom Centre Val de Loire



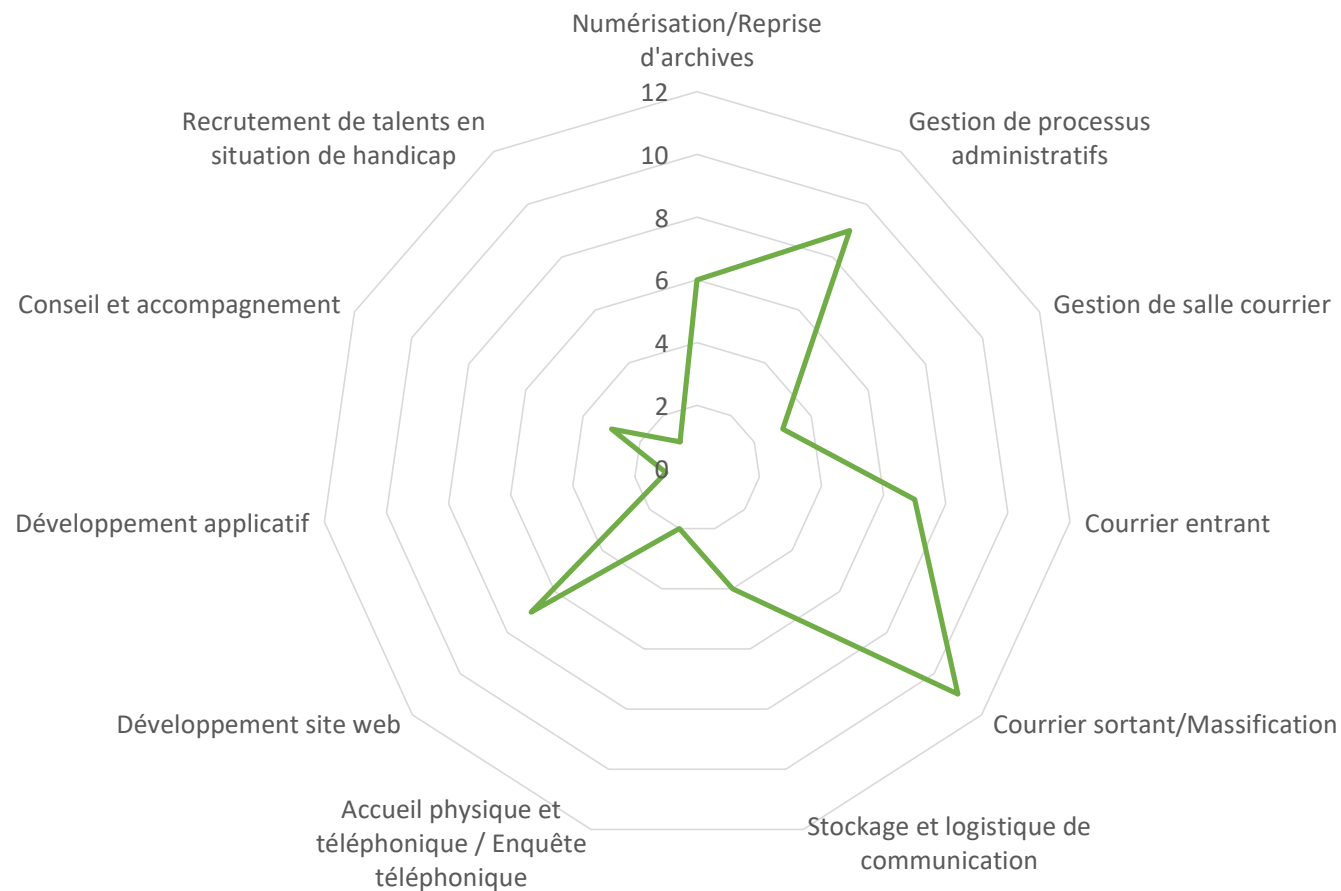
Taux de réponse à l'enquête Satisfaction clients

Documenthom Centre Val de Loire



Périmètre d'activités concernées

Documenthom Centre Val de Loire



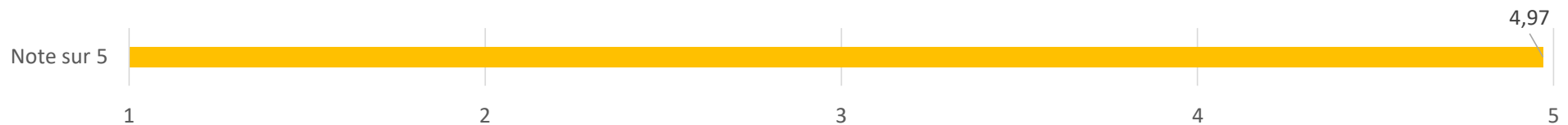
23/03/2026



Résultats enquête clients

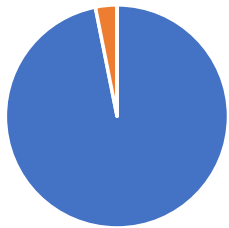
Documenthom Centre Val de Loire

Votre contact avec Documenthom est-il satisfaisant?



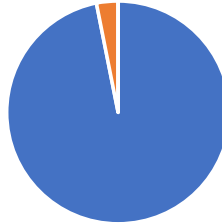
Plus spécifiquement, vos échanges avec les interlocuteurs de Documenthom concernant ses affirmations est-elle satisfaisante?

Leur disponibilité



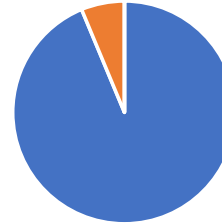
■ Tout à fait ■ Plutôt
■ Plutôt pas ■ Pas du tout

Leur écoute



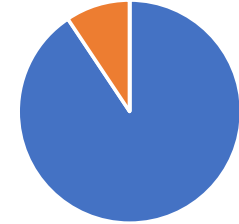
■ Tout à fait ■ Plutôt
■ Plutôt pas ■ Pas du out

Leur réactivité



■ Tout à fait ■ Plutôt
■ Plutôt pas ■ Pas du out

Leur connaissance métier

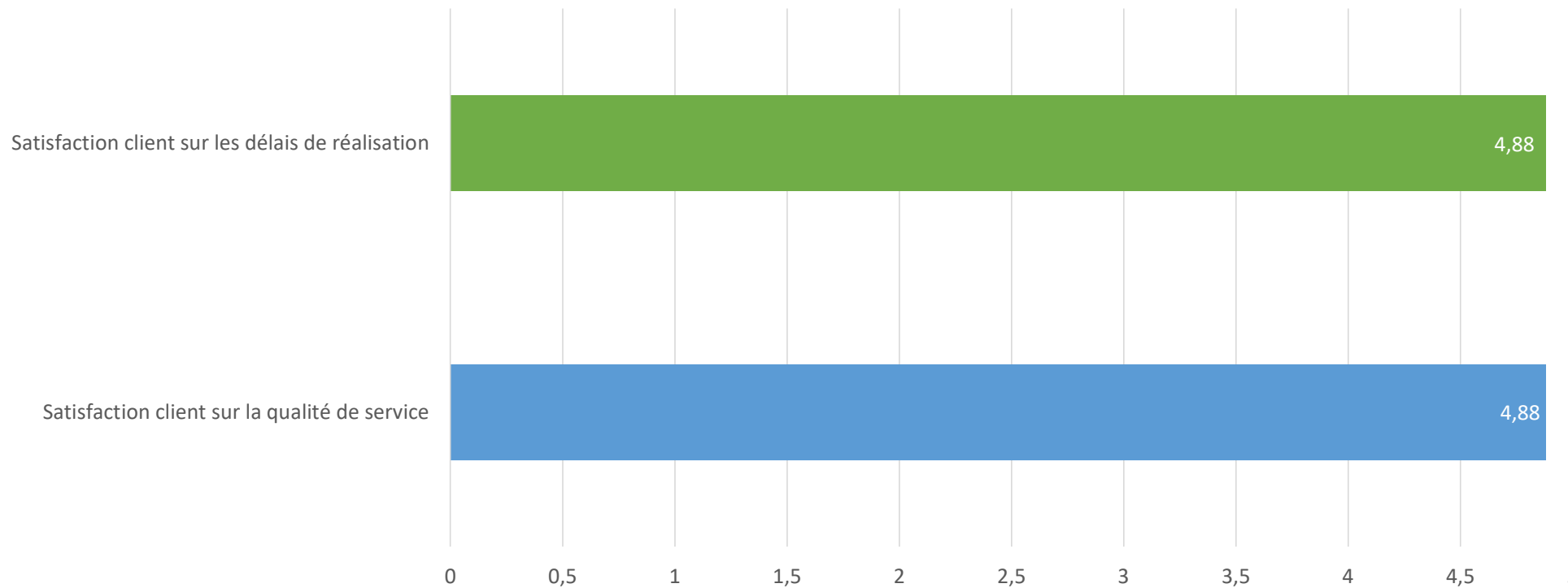


■ Tout à fait ■ Plutôt
■ Plutôt pas ■ Pas du out



Résultats enquête clients

Documenthom Centre Val de Loire



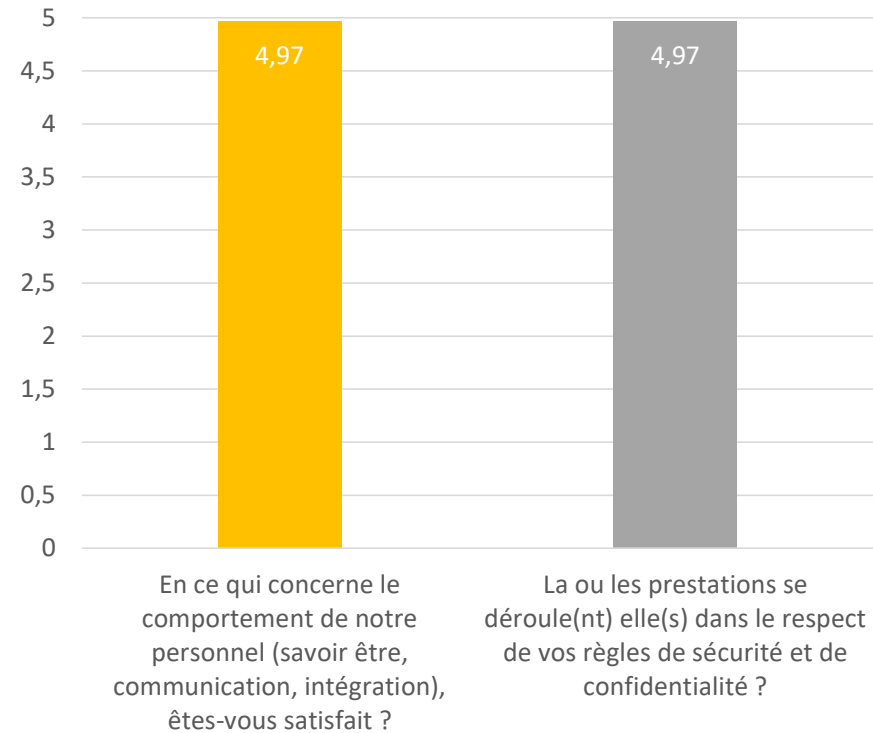
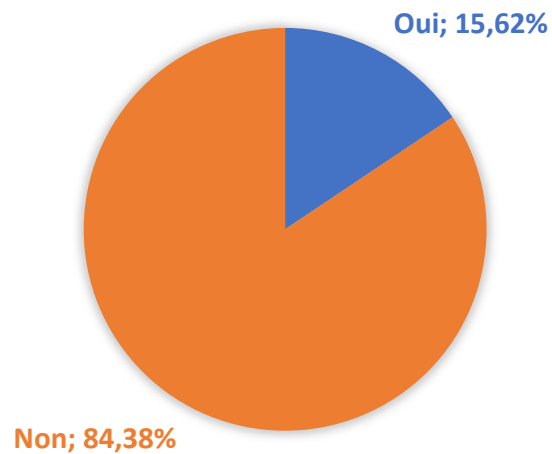
23/03/2026



Résultats enquête clients

Documenthom Centre Val de Loire

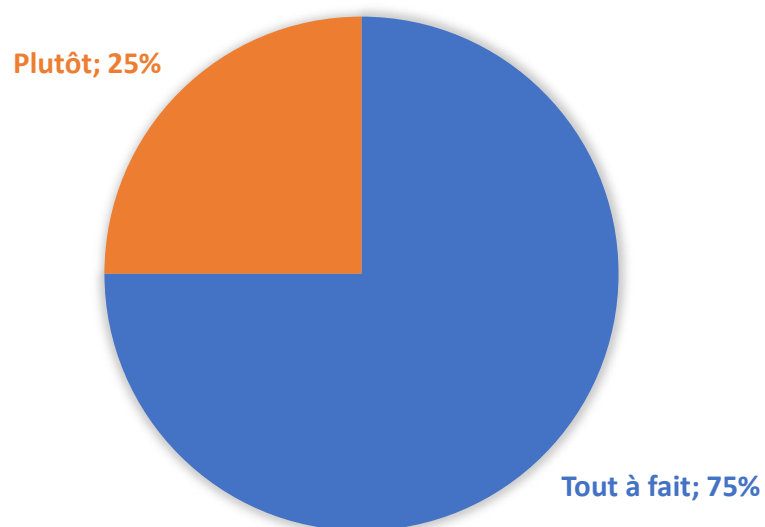
LA PRESTATION DE SERVICES (TOUT OU UNE PARTIE) SE DÉROULE T-ELLE DANS VOS LOCAUX?



Résultats enquête clients

Documenthom Centre Val de Loire

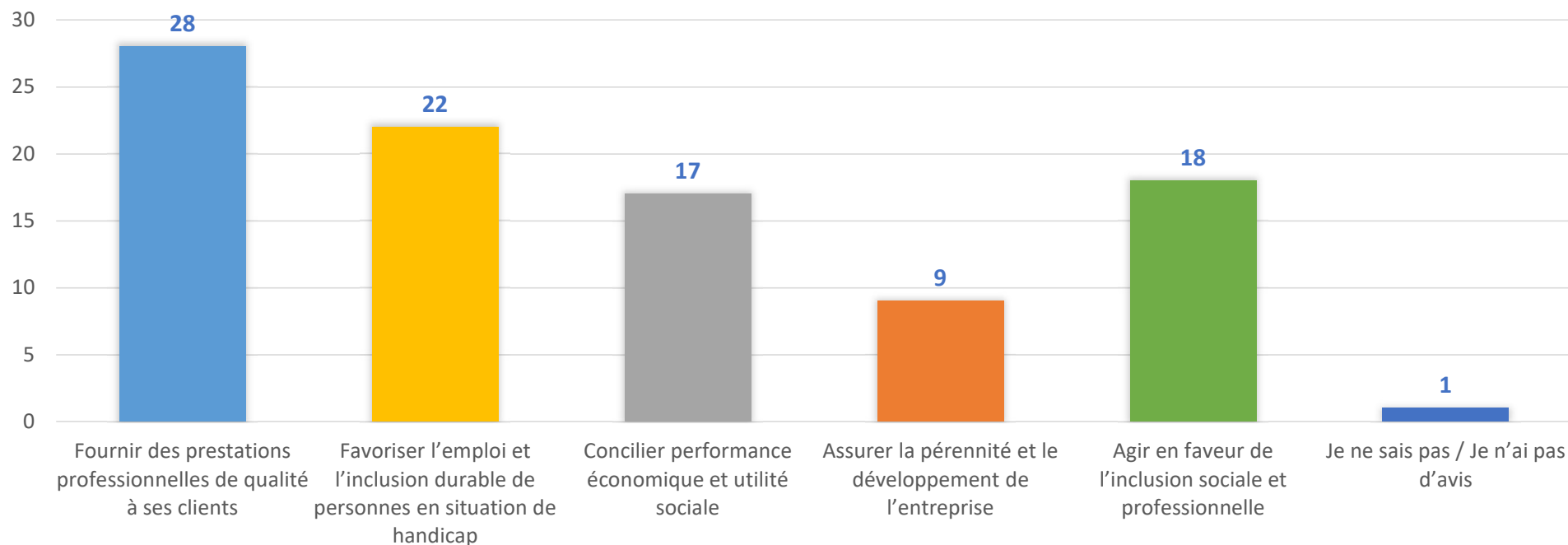
LA DIMENSION SOCIALE DE DOCUMENTHOM (ENTREPRISE ADAPTÉE)
REPRÉSENTE-T-ELLE UNE VALEUR AJOUTÉE DANS NOTRE PARTENARIAT ?



Résultats enquête clients

Documenthom Centre Val de Loire

D'APRÈS VOUS, LA FINALITÉ DE DOCUMENTHOM EST DE ?

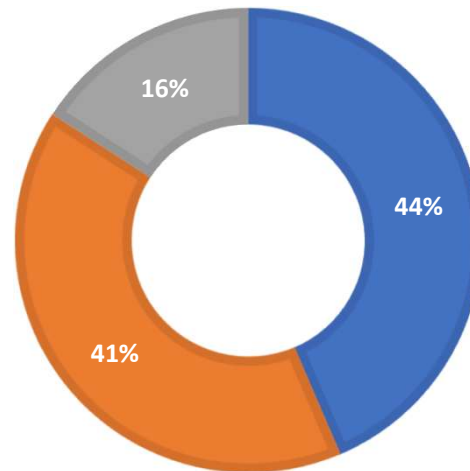


Résultats enquête clients

Documenthom Centre Val de Loire

DOCUMENTHOM COMMUNIQUE-T-ELLE SUFFISAMMENT SUR SA MISSION SOCIALE ET SON RÔLE D'ENTREPRISE ADAPTÉE ?

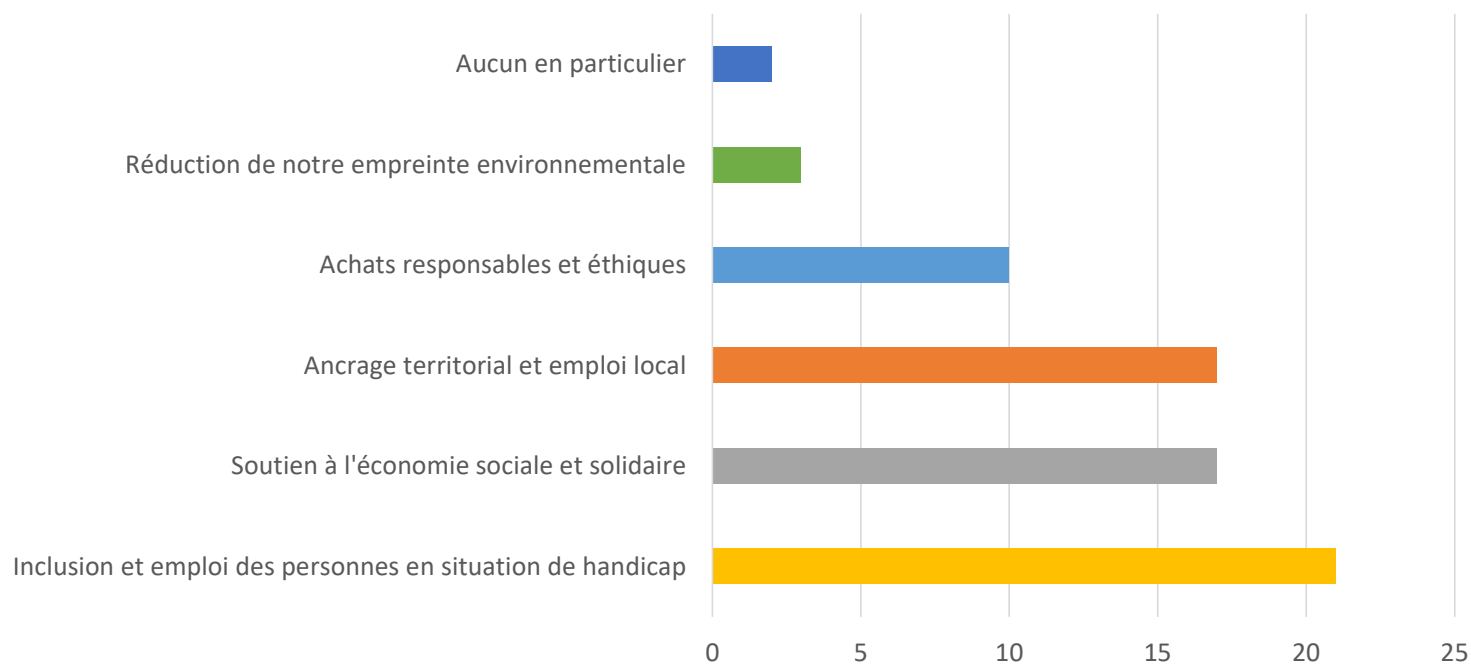
■ Oui ■ Non ■ Ne sait pas



Résultats enquête clients

Documenthom Centre Val de Loire

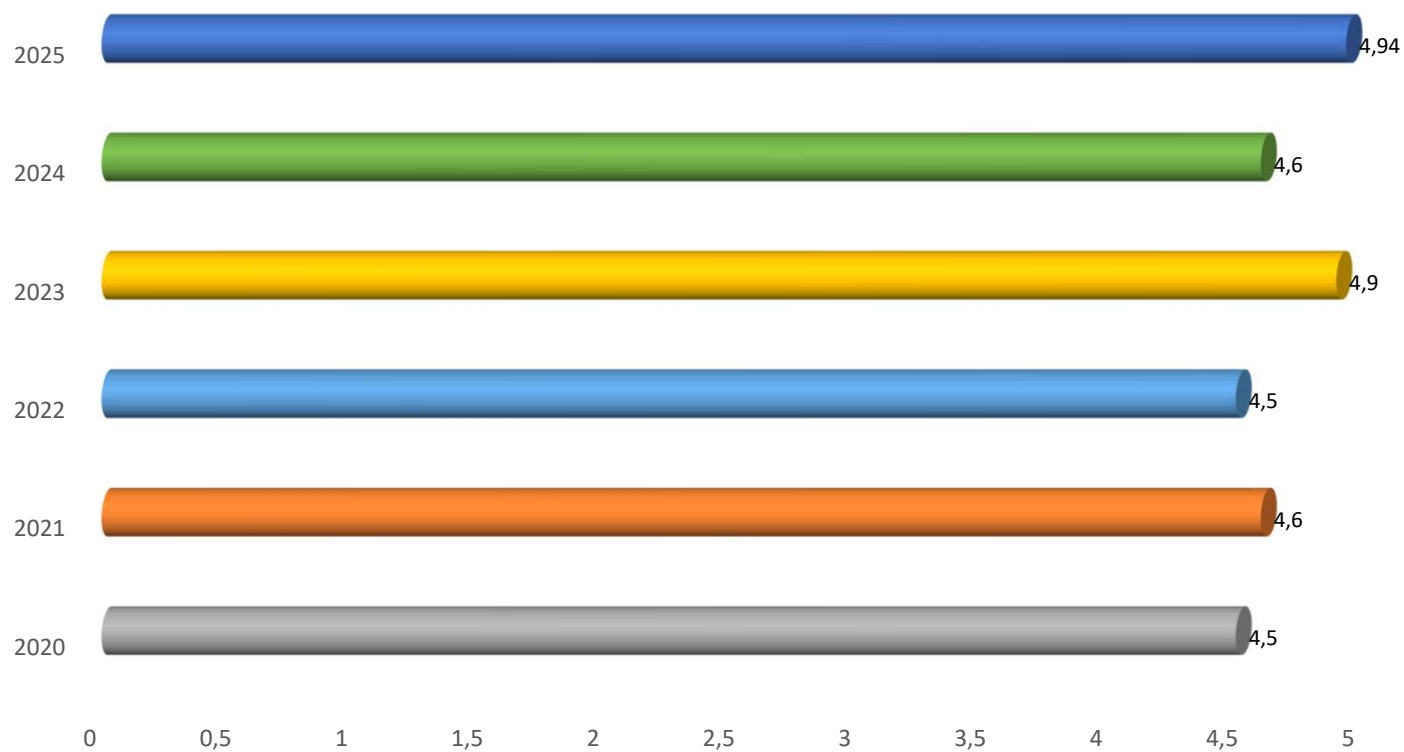
En faisant appel à Documenthom, quels enjeux sociétaux de votre organisation sont pris en compte ?



Satisfaction globale

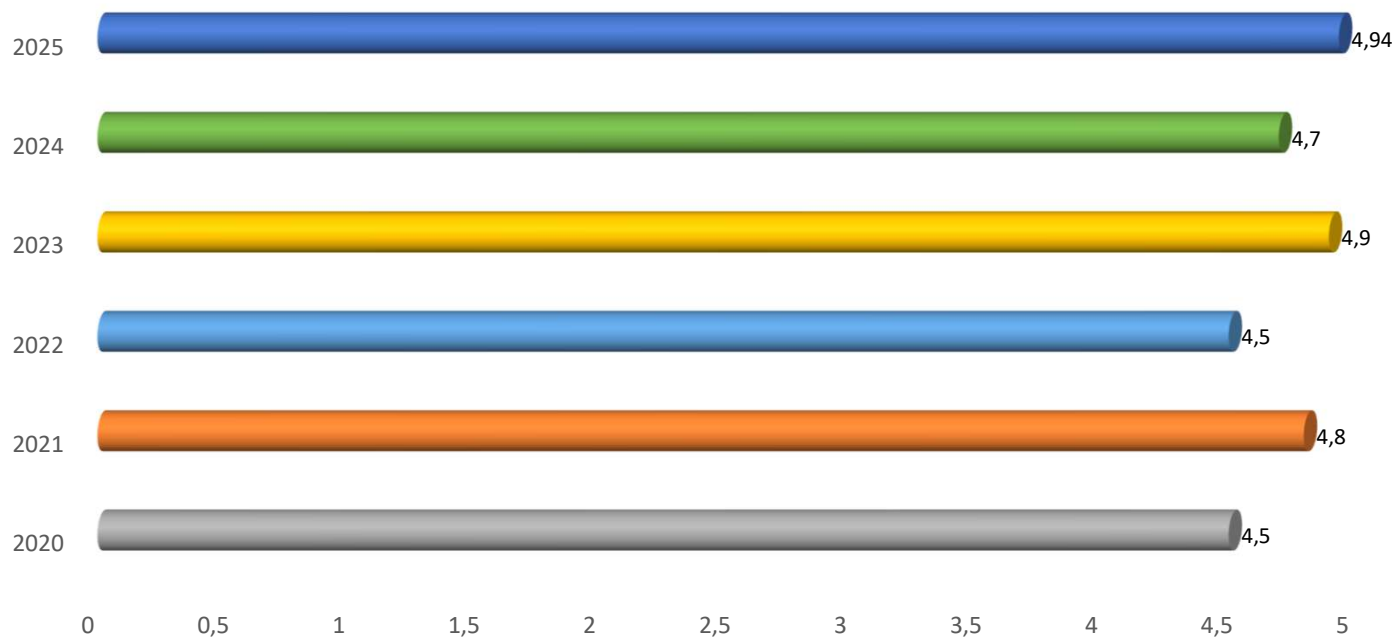
Documenthom Centre Val de Loire

(Note sur 5)



Les clients sont-ils prêts à recommander Documenthom

(Note sur 5)



Les réponses de nos clients sur Documenthom à la question: Que pensez-vous de Documenthom?



Nous avons trouvé avec Documenthom une entreprise capable de répondre à notre besoin d'envoi simple de courriers depuis de nombreux sites. Et ceci dans un cadre répondant aux orientations sociétales d'accompagnement du handicap.



Cela fait maintenant 4 ans que je travaille avec la même équipe de Documenthom qui est partenaire majeur dans la gestion du processus administratifs. L'équipe s'adapte très bien en fonction des évolutions de notre processus interne. Ils sont reconnus également par les salariés comme le partenaire majeur de ce processus. Je suis totalement satisfait de la fiabilisation du processus opérer au quotidien par Documenthom.

Très bon service, avec un très haut degré de professionnalisme et de réactivité. Très bon contact avec le personnel de l'entreprise.

Opcosanté

L'équipe mise à disposition est très disponible et réactive face aux ajustements nécessaires dans un projet qui connaît des évolutions réglementaires. Les réajustements fréquents auprès de leurs équipes contribuent au maintien de la qualité des dossiers. La projection des activités est maîtrisée et anticipée, cela évite les retards tout en offrant une souplesse si besoin de compenser une charge plus importante.

IBM

I think your services are high quality, punctual and precise.

Particulier

AU TOP



Synthèse

Une satisfaction client globalement très élevée

Des clients fidèles et engagés (relations longues durées)

Une forte reconnaissance de la **qualité de service et du professionnalisme**

Nos principaux points forts

- ✓ Réactivité et disponibilité des équipes
- ✓ Qualité et fiabilité des prestations
- ✓ Adaptabilité face aux évolutions clients
- ✓ Relation humaine et proximité

Ce qui fait la différence

Une capacité à s'intégrer dans les processus clients

Une logique de partenariat (et non de simple prestation)

Une dimension RSE valorisée (handicap)



Synthèse

Axes d'amélioration identifiés

- Renforcer la communication et le suivi client
- Mieux anticiper certains besoins / évolutions
- Gagner encore en fluidité sur certains échanges

Notre priorité 2026-2027

- 👉 Consolider l'excellence opérationnelle tout en structurant davantage l'expérience client

