



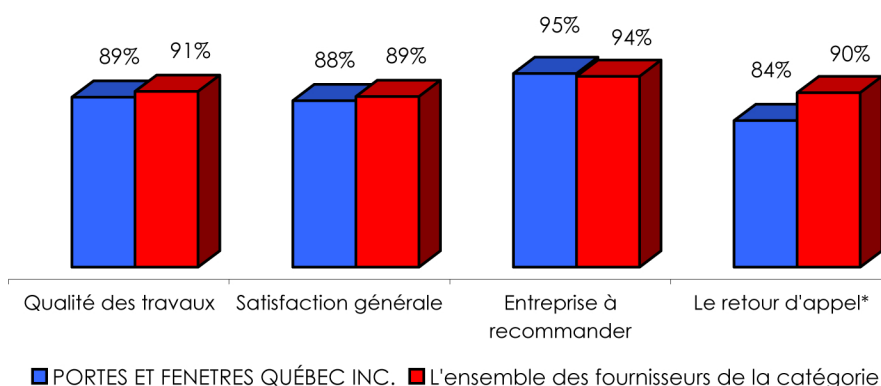
# Sondage d'accréditation

Nom du fournisseur : **PORTES ET FENETRES QUÉBEC INC.**  
 Spécialité(s) : **Portes et fenêtres**

No : **1137**  
 n : **25**  
 Date : **Octobre 2011**

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, le retour d'appel, la recommandation à des proches ou amis et face à la satisfaction générale.

## Votre moyenne globale 90%



\*Nouvel élément mesuré, la note minimale déterminée par le **Service en habitation CAA-Québec** est présentée au tableau jusqu'à ce qu'il y ait suffisamment d'entrevues pour comparer avec l'ensemble de la catégorie.

## Satisfaction de votre clientèle

	Vous	Votre catégorie	Le réseau
Votre satisfaction générale	88%	89%	87%
La qualité du travail	89%	91%	88%
Le respect de l'entente initiale	95%	95%	93%
Entreprise à recommander	95%	94%	92%
Le retour d'appel	84%	90%	89%
Le respect des rendez-vous	95%	94%	92%
La propreté des lieux	91%	92%	91%
Courtoisie du personnel	94%	94%	93%
Êtes-vous membre de CAA-Québec	36%	38%	38%

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).