



RESULTATS ENQUETE SATISFACTION CLIENTS

2025



Cette enquête a été réalisée par la Responsable Qualité afin d'évaluer la satisfaction actuelle de nos clients et ainsi dégager des opportunités d'amélioration.

Enquête réalisée entre le 3 novembre et le 28 novembre 2025 auprès de 25% du fichier client de COPIVER en aléatoire (taux de réponse : 31 % soit -3% par rapport à 2024).

Les thématiques suivantes ont été abordées :

COMMERCIAL

DEVIS

PRE-PRESSE

PRODUCTION

FABRICATION

EXPEDITION / LIVRAISON

RAPPORT QUALITE - PRIX

RECLAMATION

SATISFACTION GLOBALE



SERVICE COMMERCIAL

Comment évaluez-vous la capacité de conseils de vos interlocuteurs ?

- 95% des clients interrogés sont très satisfaits
- 5% sont satisfaits



SERVICE DEVIS

Etes-vous satisfait(e) du délai de la réalisation du devis ?

- 95% des clients interrogés sont très satisfaits
- 5% sont satisfaits



SERVICE PRE-PRESS

Etes-vous satisfait(e) du délai de réalisation du BAT ?

- 90% des clients interrogés sont très satisfaits
- 10% des clients sont satisfaits



SERVICE PRODUCTION

Etes-vous satisfait(e) quant à la qualité d'impression, le façonnage et le conditionnement éco-responsable de vos commandes ?

- 85% des clients interrogés sont très satisfaits
- 15% des clients sont satisfaits



SERVICE FABRICATION

Le délai de réalisation de la prestation a-t-il été respecté ?

- 95% des clients interrogés sont très satisfaits
- 5% sont satisfaits



SERVICE EXPÉDITION / LIVRAISON

Etes-vous satisfait(e) des conditions d'expédition et de livraisons ?

- 79% des clients interrogés sont très satisfaits
- 21% sont satisfaits



RAPPORT QUALITE / PRIX

Comment évaluez-vous le rapport qualité/prix de la prestation ?

- 42% des clients interrogés sont très satisfaits
- 53% sont satisfaits
- 5% sont moyennement satisfaits



SERVICE RECLAMATION

Litige lié à la qualité du produit ?

- 80% des clients interrogés sont très satisfaits
- 20% sont satisfaits

Litige lié à la qualité de livraison ?

- 80% des clients interrogés sont très satisfaits
- 20% sont satisfaits



SAFISFACTION GLOBALE

Comment évaluez-vous votre satisfaction globale vis-à-vis de la prestation réalisée ?

- 95% des clients interrogés sont très satisfaits
- 5% sont satisfaits

Recommanderiez-vous nos services, nos produits à d'autres entreprises ?

100% des clients interrogés ont répondu OUI.

COPIVER EN GENERAL

Pouvez-vous citer quelques adjectifs qui qualifient bien, à vos yeux, notre société ?

Efficace

coopératif

vigilant

Aimable

Qualité

Fiable

Rigoureux

Responsable

Réactif

sens du service

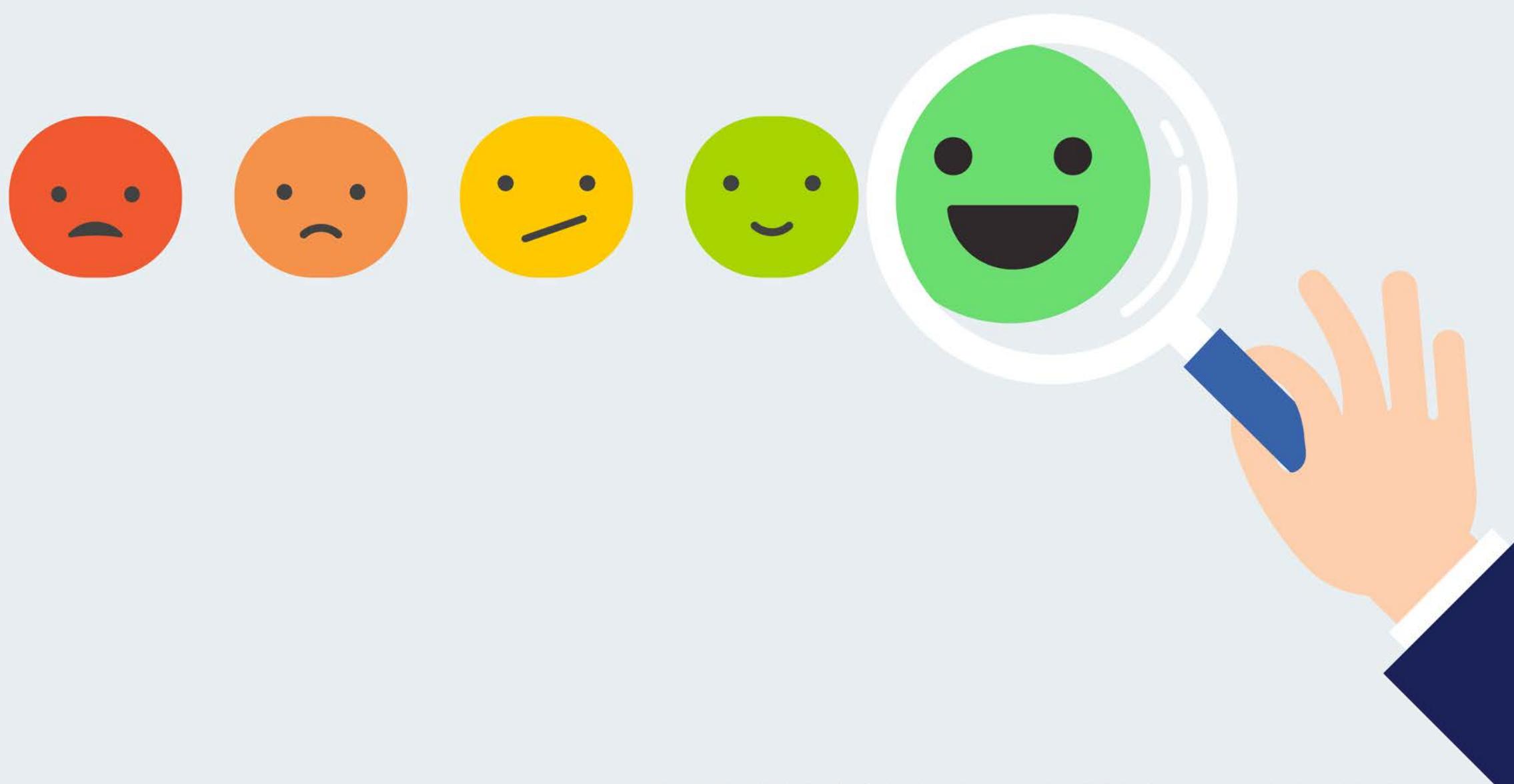
Adaptabilité

professionnel

compétent

QUELQUES COMMENTAIRES CLIENTS 2025

- Travail de qualité, sur mesure, écoute, le fournisseur que toutes les entreprises souhaitent avoir, un important niveau de confiance envers vos équipes et votre travail...
 - Des équipes impliquées et compétentes...
- Merci pour votre suivi, vous êtes au TOP !
- Ce fut un plaisir de travailler ensemble...
- Un prestataire au top comme on aimerait en avoir tout le temps...
- Je suis systématiquement très satisfait depuis que je travaille avec vous. Pour votre fiabilité, votre réactivité et votre sens du service notamment...
 - Un immense merci pour votre réactivité !
- Je tiens à vous remercier pour le travail fourni, vos conseils ainsi que pour les impressions réalisées dans le temps imparti. Tout était parfait !
- Une mention spéciale à votre coursier qui a été très persévérand et nous a remis la commande avec le sourire...
 - Encore merci pour votre aide et votre patience...



TAUX DE SATISFACTION CLIENTS

La prochaine enquête de satisfaction
aura lieu en novembre 2026.

96%



CONTACTS



01 46 31 02 02

- Directeur : Philippe CARREAU
- Resp. Qualité & Environnement : Sylvie MACHELARD
- Référent technique : Hervé VEINGUERTENER
- Gestion / ADM : Sandrine LECLERC



www.copiver.fr



contact@copiver.fr