



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

A person wearing a white lab coat is seated at a desk. Their hands are visible; one hand holds a pen over a calculator, and the other hand is near a laptop. The background is blurred, showing a desk with papers and a small potted plant.

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 EXPEDITION / 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

Fiable

sens du service

coopératif

Rigoureux

Adaptabilité

Vigilant

Responsable

professionnel

Aimable

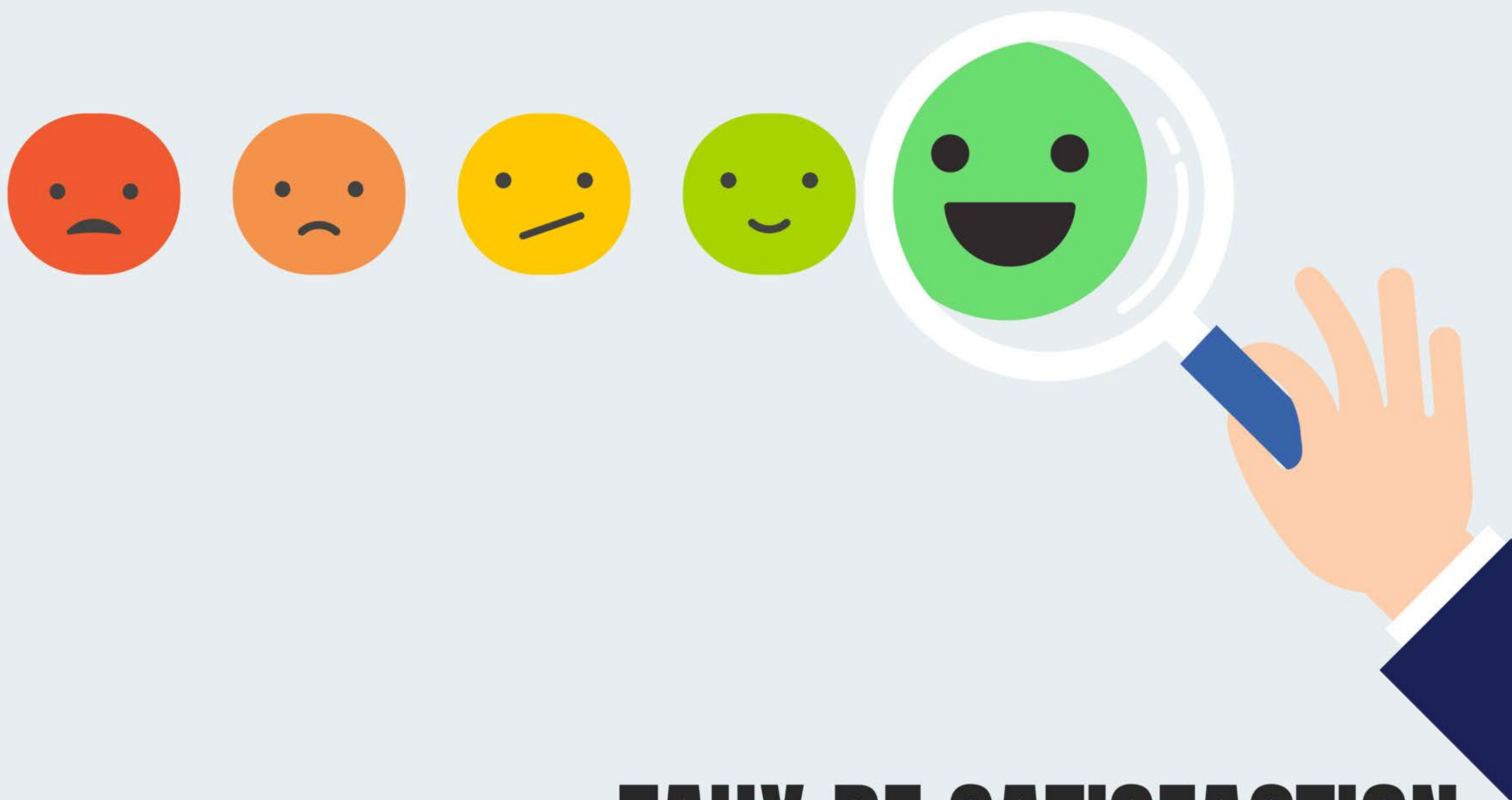
Réactif

Qualité

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 persévérant 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