



# **SATISFACTION CLIENTS**

## **BLANCHISSERIE 2025**

**Fan lie COYNEL**  
**Février 2026**



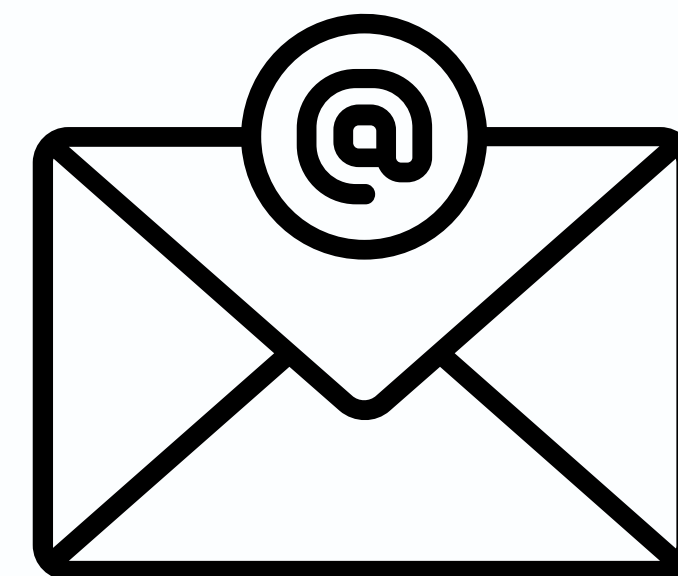
# Méthodologie



37 mails envoyés

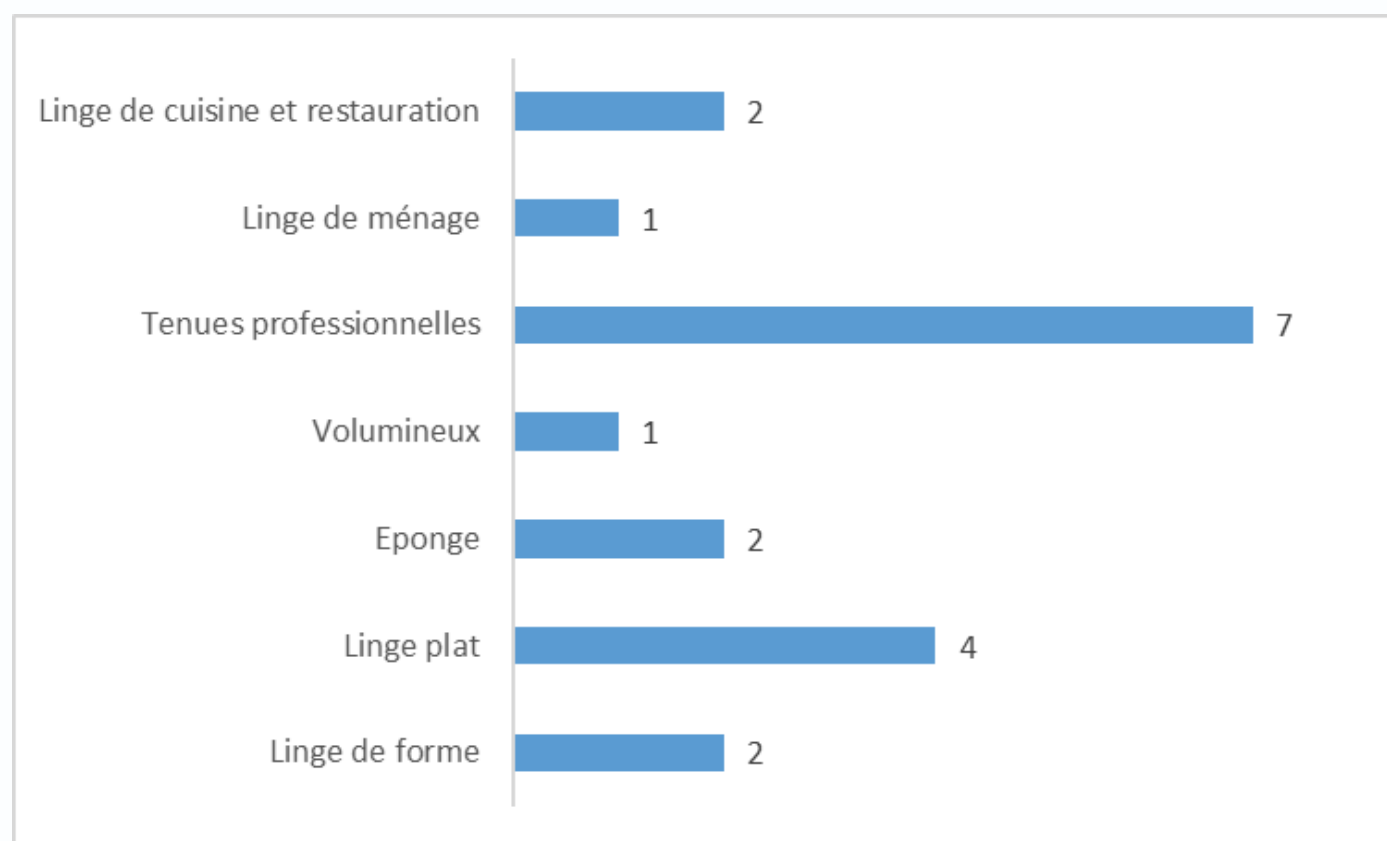


12 répondants - 32.4%  
Idem 2024



# ✦ Répondants

## ● Linge lavé



## ● Critères choix

- Proximité \* 7
- Volonté de faire travailler des personnes en situation de handicap \*5
- Partenariat \*3
- Qualité des prestations \* 2

## ● Pas d'attente concernant d'autres prestations



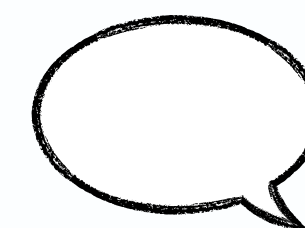
# Points forts

- Respect des plannings et horaires de livraison
- Livraison à l'endroit défini
- Politesse et disponibilité des chauffeurs
- Etat des sacs et des chariots mis à disposition



# Progression

- Rapport Qualité / Prix +14.2%
- Qualité du repassage +13.6 %
- Etat du linge restitué +12.5%



*“ Rien à redire, nous sommes satisfaits ”*



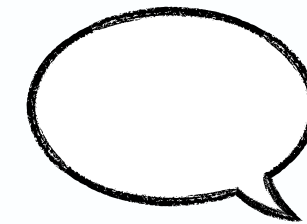
# Points à améliorer

- Respect des quantités livrées
- Fréquence de contact avec les responsables
- Qualité du pliage
- Clarté de la facture



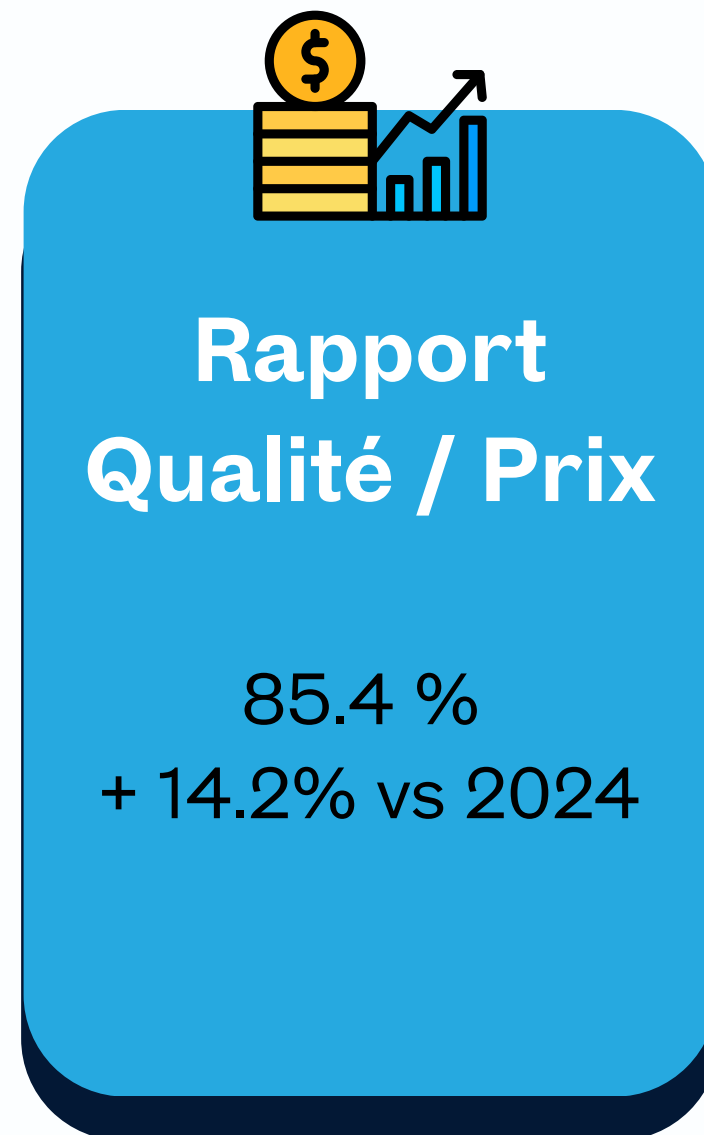
# En baisse

- Clarté du bon de livraison - 7.1%
- Fréquence de rotation du linge - 6.9%
- Qualité du séchage -6.7%



*“ On souhaiterait plus de visibilité sur les livraisons (pointage quantité de linge) afin d'avoir une meilleure compréhension des BL et factures et que le livreur attende qu'on ait pointé avant de partir.”*

# Indicateurs clés

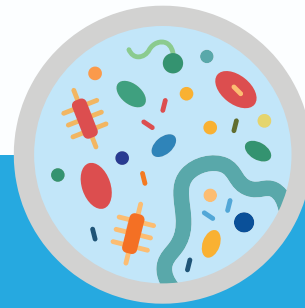


# Indicateurs RABC



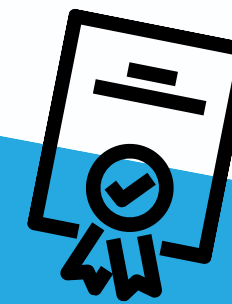
## Audit interne

9/10/25 92.4 %  
- 4.6 % vs 2024



## Prélèvements surface

96 %  
+ 6.4 % vs 2024



## Certification

Rennouvelée  
3/04/25

Planifiée  
21/04/26