

88 %

des clients Adelphe se déclarent globalement satisfaits (+4 points par rapport à 2016)

28% des clients estiment que leur perception d'Adelphe s'est améliorée au cours des 12 derniers mois

Aujourd'hui, les clients donnent une note de 7,2/10 pour l'opinion globale qu'ils ont d'Adelphe

Un chiffre en progression par rapport à 2016 (+0,5 point sur la note moyenne)

ZOOM SUR... LE RELATIONNEL

96 %

des clients se déclarent satisfaits de leur **relation avec Adelphe** (+8 points par rapport à 2016)



« La personne qui s'occupe de notre dossier est très disponible et fait en sorte de simplifier les choses. »



« Les personnes sont à l'écoute, professionnelles, patientes et de confiance. »

ZOOM SUR... LES SERVICES

Des services peu connus mais **très satisfaisants**

1

Les services liés à la déclaration sont les plus connus (guide, simulateur, tutoriel, webinar)

2

47% des clients utilisent des services autres que ceux liés à la déclaration

3

L'Info-Tri Point Vert et les webinars de la déclaration : 2 services fortement appréciés mais peu connus et utilisés

ZOOM SUR... LA DÉCLARATION

50 %

sont satisfaits de la **déclaration** à effectuer auprès d'Adelphe (un résultat stable par rapport à 2016)



Ma perception d'Adelphe s'est améliorée cette année en raison de « la simplification de la déclaration et de la publication de guides. »



« La déclaration Adelphe génère une charge de travail importante mais nous pouvons voir que des efforts sont effectués pour la simplifier (simplification, rapidité, webconférences explicatives) et cela est très appréciable. »

+ POUR ALLER PLUS LOIN :

Les clients d'Adelphe attendent une **aide à la déclaration** et un renforcement de **l'accompagnement sur le dispositif RSE**. Adelphe doit maintenir la **qualité des relations** et communiquer sur les **services disponibles** pour créer encore plus de proximité avec les clients au quotidien. Au final : l'enjeu majeur pour Adelphe est de poursuivre les actions dans une **logique de co-construction** pour établir un **véritable partenariat** avec ses clients.