



NOS ENGAGEMENTS · QUALITÉ

POLITIQUE SATISFACTION CLIENTS ET AMÉLIORATION CONTINUE

Version publique · Vous écouter pour progresser

Entreprise	Nouvel Envol · Anglet (Pays basque)
Version	Version publique du 05/10/2026 (politique complète V2.4)
Prochaine revue	Décembre 2026

NOS ENGAGEMENTS

- Mesurer la satisfaction à chaque prestation, avec des questionnaires courts (1 à 3 minutes), remplis à chaud ou lors de la restitution.
- Vous demander aussi si Nouvel Envol vous paraît exemplaire et cohérent avec ce qu'il recommande.
- Mesurer, à partir de 2027, la progression de la maturité RSE de nos clients accompagnés, au début et à la fin de la mission.
- Recueillir une fois par an l'avis de nos partenaires, pour ne pas les solliciter plus souvent.
- Analyser chaque retour, échanger avec vous en cas d'insatisfaction, et transformer les retours en actions d'amélioration suivies.
- Publier chaque année une synthèse : ce que vous nous avez dit, ce que nous changeons.

NOS CIBLES

Indicateur	Cible
Satisfaction de nos clients	> 80 %
Exemplarité RSE perçue de Nouvel Envol	> 80 %
Taux de réponse aux questionnaires	> 50 % en 2026, > 70 % en 2028
Accompagnements RSE avec maturité mesurée avant / après	≥ 50 % en 2027, ≥ 80 % en 2028
Réclamations fondées · réponse sous 48 h	0 · 100 %

NOS RÉSULTATS

Satisfaction de nos clients : **100 %** en 2023 et en 2024 · Réclamations fondées : **0** depuis 2023.

Version publique de la politique satisfaction clients et amélioration continue. La version complète, avec nos procédures internes, est présentée lors de l'évaluation de notre label Engagé RSE (AFNOR Certification) et disponible sur demande.

NOUVEL ENVOL

Bon pour accord

Gwladys TOHIER

Gérante

Fait à Anglet, le 5 / 6... / 2026

Signature :

