

# La qualité du service dans l'entreprise : Satisfaction et rentabilité PDF - Télécharger, Lire



TÉLÉCHARGER

LIRE

ENGLISH VERSION

DOWNLOAD

READ

## Description

affectent sa stabilité, sa rentabilité et modifient les forces en présence. . Cet outil permet de mieux évaluer l'efficacité du marketing dans l'entreprise, d'identifier . orienter les efforts des dirigeants dans l'élaboration d'un plan d'amélioration de la qualité de la . La direction évalue

constamment la satisfaction de ses.

Il permet ainsi la comparaison de deux biens ou services. . Un prix bas peut développer le volume des ventes et, au final, la rentabilité de l'entreprise. .. Cependant, une détérioration de la qualité peut diminuer la satisfaction des clients et.

Ce livre clair, simple, montre comment s'orienter dans la démarche d'amélioration continue. C'est un recueil de principes et de techniques sur la démarche.

10 avr. 2017 . Savoir ce que vos clients pensent de vos produits et services, c'est essentiel. . Anne Kochanski, directeur de la satisfaction client et de la qualité de . que le chiffre d'affaires ou la rentabilité, contrairement à aujourd'hui.

2 juil. 2007 . Les services à la personne apparaissent comme un eldorado pour beaucoup . Selon Pierre Debons, " l'agrément simple ou qualité n'est pas difficile à obtenir. . par les déplacements rendront ces prestations non rentables. . La société O2 a élaboré un questionnaire de satisfaction en trois parties.

Le guide « qualité dans les services », qui vise à sensibiliser les entreprises de . La satisfaction des clients est au cœur de la démarche qualité qui constitue un ... un modèle entrepreneurial performant, rentable et donc durable avec des.

En 2005, 46 % des entreprises formatrices évaluent la satisfaction des stagiaires à l'issue des ... en saisir les effets rentables (tableau 3). .. service attention portée à la qualité des formations l'entreprise s'assure de la qualité des formations.

1 juin 2006 . terme entre le client et l'entreprise (Evans et Laskin 1994, Sheth et .. La qualité de service, c'est aussi l'engagement du respect de la législation : .. clients fidèles sont parfois plus rentables que les clients occasionnels.

2 déc. 2014 . . pour évaluer votre marketing digital et le mettre au service de votre entreprise. . la fréquence et qualité des commentaires des internautes, etc. . pouvez mesurer la rentabilité et l'apport d'une action marketing sur votre activité. . Ce sont tous les indicateurs liés aux demandes et à la satisfaction client.

accroître sa rentabilité en faisant la chasse aux erreurs, aux dysfonctionnements, aux . 6.

Première partie La place de la qualité dans la gestion des entreprises ... qualité d'un produit (ou service) lorsque celui-ci convient bien à l'attente . Pour un client ou un utilisateur : la qualité est la satisfaction de ses besoins par la.

30 janv. 2017 . Le choix d'orienter une entreprise sur le chemin de la satisfaction client est . la satisfaction client impacte directement la rentabilité des entreprises ? . processus du service après-vente, tant dans la gestion des plaintes que . La place des avis dans le contrôle de la qualité des organismes de formation.

Si la qualité des services associés est importante pour les consommateurs, on sait . en situation d'avoir la possibilité de se prononcer – au-delà de la satisfaction . humaniste, les entreprises sont évidemment dans une logique de rentabilité,.

5 mai 2017 . Et pourtant, à en croire les études portées sur la Satisfaction Client, la réalité des actions . C'est LE CLIENT qui assure la rentabilité de l'entreprise. . Étant entendu que la qualité du produit ou service soit acquise bien sûr !

27 mars 2015 . La rentabilité d'une entreprise témoigne de sa capacité à générer des . A contrario, l'amélioration de la qualité de vos produits ou services . pour l'entreprise, avec un impact direct sur la satisfaction clients et la fidélisation.

6 févr. 2011 . L'aptitude d'un produit ou d'un service à satisfaire les besoins des utilisateurs ». . La certification qualité permet aux entreprise de : . référentiel qualité permet à l'entreprise une meilleure satisfaction de ses clients, . Amélioration du contrôle interne et de la rentabilité par : l'optimisation des achats et des.

satisfaction du client doivent s'attacher à recenser les bonnes pratiques et à préparer les ..

Dimensions et déterminants de la qualité de service et de la satisfaction ... les entreprises, le secteur associatif/bénévole, d'autres organismes publics, etc.) ; . le luxe de sélectionner et de privilégier leurs clients les plus rentables.

Comment mettre en place une stratégie de service rentable et satisfaisante pour les clients? En s'appuyant sur la performance du service et sur la qualité du contact. . La satisfaction des clients dépend de 2 facteurs : la performance de la . Découvrez comment fonctionne une entreprise qui adopte une stratégie de service.

8 mars 2016 . La satisfaction client, clé de l'innovation et de la rentabilité durable, . ses clients, instaurer l'empathie, la proximité, la qualité de service et . fortement à l'image d'une entreprise, d'une marque, d'un service ou d'un produit.

Nous gardons ainsi une volonté constante de fournir à nos clients la qualité . et de notre rentabilité; La Qualité en évolution : révision / création d'indicateurs . plus adapté aux études et projets liés à l'évolution de l'entreprise sur le plan national. . pour fournir aux clients discrétion, confidentialité et qualité de service.

vices — vers la satisfaction et la fidélisation du client devient donc l'enjeu . d'une stratégie de service permet d'améliorer la rentabilité de l'entreprise de façon . donné, d'offrir à ses clients une qualité perçue supérieure à celle proposée par.

La multitude d'expérimentations et de pratiques empiriques en entreprise, . De multiples facteurs interviennent dans la notion de satisfaction au travail : de ... plus concurrentiel, avec des critères de rentabilité de plus en plus exigeants, . des exigences accrues à la fois de productivité et de qualité parfois incompatibles,

dans la rentabilité des entreprises. 13. 6 vérités sur . La qualité de l'expérience client est prédictive . Mesurer la satisfaction des clients de la concurrence 62 .. la prestation, le service (un couvert, une coupe) et pas l'individu, la personne ?

26 mars 2012 . en Optimisation et Modernisation des Entreprises qui ont contribué . qualité des services afin d'assurer la satisfaction des clients et par conséquent les fidéliser. .. La rentabilité des activités dépend des forces suivantes :

11 mai 2016 . Les indicateurs de satisfaction (NPS, CES, CSAT) permettent . Attachée à la qualité ou la valeur de l'offre, elle a longtemps été . du service, de l'entreprise ou de la relation client a été apprécié ou non, afin d'agir en conséquence. . Cette méthode est née de l'observation qu'il est plus rentable, en termes.

14 juin 2015 . Le client est le 1er « capital immatériel » des entreprises et une mine . valeur l'impact d'un service de qualité et la rentabilité qui en résulte.

Résultats chiffrés de l'entreprise à la fin de l'exercice . Satisfaction des multiples groupes d'intérêts . Qualité du produit/service . Rentabilité financière.

1 sept. 2015 . Élément crucial de la stratégie d'entreprise, l'accueil véhicule l'image, la marque . De bonnes relations avec votre clientèle et une qualité de service . liens sont vraiment étroits entre la satisfaction des clients et la rentabilité.

. DU CHAMP. D'APPLICATION. 1.4 SATISFACTION DU CLIENT ET CRM . des activités, stratégies et ressources d'une entreprise qui ont une influence . sélectionnés de façon rentable, en étant plus efficace . La notion de qualité / prix est remplacée par le ratio: . de la politique marketing d'un produit ou d'un service. 1.

SECTION II L'enquête de satisfaction client cas Ifri 74 . nécessaire et suffisante pour que l'entreprise concrétise ses objectifs de rentabilité ? ... Cette qualité de service supplémentaire permet à l'entreprise d'améliorer en permanence sa.

De la satisfaction clients à la rentabilité . La qualité délivrée par un produit ou un service entraîne le contentement des acheteurs et véhicule une image de qualité. . sans passer par les services internes d'une entreprise ou d'un organisme.

1 déc. 2014 . est considérable dans la mesure où la relation entre satisfaction, . exigeants, la qualité (terme dont la racine indoeuropéenne « quer . entreprises défensives : fournir des produits et services standard à moindre coût et se.

Chaîne logistique : comment garantir la satisfaction client en environnement complexe ? . En tant que fournisseur de service, l'entreprise se doit s'accorder une marge de . intervenir à chaque étape, pour des raisons de rentabilité et d'efficacité. . géographiquement fournissent un service meilleur marché pour une qualité.

A moyen et long terme, elle consiste à être rentable, c'est-à-dire dégager du bénéfice . et indispensables pour assurer la rentabilité et la durabilité des entreprises . et son indice de satisfaction concernant le produit ou le service proposé ; en.

Il s'agit d'un outil devant être rentable et efficace pour atteindre les objectifs définis par . Ces objectifs, orientés vers l'amélioration du fonctionnement de l'entreprise et la satisfaction des clients, . Améliorer la qualité des produits et services.

7 janv. 2016 . Les réclamations clients peuvent nuire à l'image de l'entreprise si . l'amélioration de la satisfaction des clients est favorable à la rentabilité de long terme de . l'amélioration de la qualité des produits, services et procédures.

29 nov. 2009 . Les entreprises de services et les Spécificités de leur management – Chapitre 2. Les services ont grandement évolué récemment, mais le.

La contribution des services à la marge nette des entreprises . Il met en lumière les trois leviers majeurs d'action pour améliorer la rentabilité non seulement . de qualité du service lui permette d'envisager des actions de développement. . Seul un niveau élevé de satisfaction des clients permet d'améliorer la fidélité de.

dans le secteur de l'assurance, la volonté des entreprises de mettre en . rentabilité à court terme. .. La qualité de service perçue et la satisfaction des clients.

19 janv. 2017 . L'AMARC réunit 280 entreprises qui ont pris le parti . qualité, satisfaction, expérience client. . Les liens entre satisfaction et rentabilité . services sont multiples mais semblables, seules la qualité de service et l'écoute des.

5 sept. 2011 . La rentabilité est un indicateur général de santé de l'entreprise. . D'un point de vue des tarifs : renégocier vos achats de services . Il a un impact direct sur la satisfaction clients et la fidélisation. Deux leviers qui jouent sur la rentabilité de l'entreprise. Une meilleure qualité permet de réduire les coûts :.

contact client dans l'optique d'améliorer la qualité du service au client. Cette .. étroits entre la satisfaction des clients et la rentabilité de l'entreprise.

28 juin 2013 . Il est primordial de miser à la fois sur la qualité de la prestation et la qualité . C'est un équilibre entre les deux qui garantit la satisfaction client.

Les entreprises orientées clients considèrent la satisfaction de la clientèle à .. Tableau 37 :Satisfaction par rapport au directeur de compte \* Variation de la rentabilité . nombres (77,8%) d'EMF estiment que la qualité des produits ou services.

Rentabilité . Un accueil de qualité permet de répondre à ces deux besoins fondamentaux et donc de . Un fournisseur accueilli correctement quitte l'entreprise avec un bon niveau de satisfaction et l'envie de fournir un service de qualité.

5 avr. 2017 . satisfaction-collaborateur-augmente-rentabilite . pionnière en la matière, ont placé la qualité de travail des salariés au cœur du dispositif . Pour les entreprises proposant des services, la valeur de l'employé est d'autant plus.

24 avr. 2013 . Cette qualité des produits ou des services, qualité des processus, qualité des . ce que la qualité est relativement lié à la satisfaction de la clientèle. . doit être le Manager QHSE,pour la réussite de l'entreprise et la rentabilité.

aux exigences déterminées avec celui qui recourt à nos services. Donc garantir que : . Un

système qualité est un instrument essentiel de l'amélioration continue .. l'entreprise .  
Nombriisme. La satisfaction client est complètement oubliée dans la .. Déterminer les seuils de rentabilité des prestations et proposer des.

20 mai 2010 . Chaque entreprise estime que son service à la clientèle est . plus importants de l'entreprise, comme la satisfaction de la clientèle, . Si le budget est déjà insuffisant aux ventes ou au marketing, imaginez la qualité de services que les .. Il est donc très rentable pour une entreprise de « s'occuper » autant.

Mes amis et camarades pour la qualité de nos relations durant tout le parcours; .. dans les entreprises de biens, soit dans celles des services, telle que les banques qui ont pour ... satisfaction des clients et la rentabilité de l'entreprise.

Accroître performances et rentabilité . Service attendu. Service voulu. Service réalisé. Service Perçu. Mesure de . Motivation : la réalisation de l'objectif doit procurer de la satisfaction de ceux . de la démarche qualité pour l'entreprise.

6 oct. 2016 . La satisfaction client est l'une des premières sources de performance et de rentabilité pour une entreprise, quelle que soit sa taille. . prix : il est prêt à payer plus pour un service correspondant parfaitement à ses attentes, . sa marque, et instaurer un climat de confiance sur la qualité de sa production dans.

Pour 87% des entreprises, le SAV génère moins de 30% du CA total de . Dans la réalité, la rentabilité des activités de services ne dépend pas de la taille de l'entreprise. . il n'a aucune démarche spécifique de maîtrise de la qualité des services . une démarche de suivi de la satisfaction des clients et se préoccupe de leur.

Les solutions de gestion de la relation client de CGI aident les entreprises à fidéliser leurs . efficace aux activités de ventes, de marketing et de service à la clientèle. . Accroître les revenus à long terme et la rentabilité de chaque client par le .. de qualité d'intervention supérieur et garantir un degré de satisfaction élevé,.

Pour mesurer la création de richesse d'un entreprise, la notion de valeur . Le succès d'une entreprise se mesure aussi par sa performance, sa rentabilité et sa . L'entreprise achète des biens et des services nécessaires à la fabrication de . satisfaction des salariés - indicateurs techniques : productivité, qualité, délai,.

L'évaluation des attentes des clients et de la qualité du service, tant réelle que .. la satisfaction des clients concernant la qualité des prestations de l'entreprise.

l'image de marque, (7) la réputation de l'entreprise, (8) le service client. . qualité influencent la satisfaction des clients et la performance financière à travers une .. l'entreprise en utilisant les indicateurs suivants: Rentabilité financière (RF),.

la façon dont les produits ou services vous sont . créer des bénéfiques clients qui vont ainsi contribuer à la satisfaction de vos clients. Le bénéfique client est un élément important car il va faire ressortir votre entreprise parmi les concurrents .. La qualité de votre offre est optimale pour vos clients. . Plus rentable pour le client.

Qu'il s'agisse de service de restauration d'entreprise ou de service traiteur, . vous vous devez de chaque jour concilier satisfaction de ses clients et rentabilité. . il existe une solution qui permet d'augmenter à la fois la qualité et la rentabilité,.

Une entreprise performante doit être à la fois efficace et efficiente. . Le ROE (Return On Equity) : ce ratio mesure la rentabilité financière des . Elle est obtenue grâce à des éléments comme la qualité des produits, l'innovation, le service, le design... . Quels sont les processus essentiels à la satisfaction des clients et des.

Lorsque l'on interroge les entreprises qui fabriquent ou distribuent des biens . Le service après-vente est un argument commercial pour les ventes de matériels et un levier incontournable de satisfaction et de fidélisation des . Pourtant, une grande majorité des PME

sous-estiment ce levier de croissance et de rentabilité !

24 mars 2005 . Une plus grande rentabilité sera obtenue si l'entreprise dans son . Car les clients peuvent être satisfaits de la vente et non du service.

17 mai 2013 . Alors que le management de l'entreprise est précisément l'art du possible. . Comment mieux concilier satisfaction client et rentabilité : sortir du cadre de la satisfaction . des directions de la qualité, ou des directions de la relation client. .. qu'il a joint le service client ou même que l'entreprise l'a sollicité.

30 mars 2011 . entreprises qui vendent ces services que pour celles qui les achètent. .. domaines, par exemple l'avance technologique, la qualité des produits, etc. .. satisfaction que les clients retirent des services offerts, ce qui constitue.

22 janv. 2010 . L'entreprise est considérée comme un acteur économique produisant des biens et . fonctions interdépendantes tendues vers un objectif commun de rentabilité. . la composent, ont un rôle à jouer pour obtenir la qualité des produits et des services. . avec pour objectif final la satisfaction totale des clients .

Qualité. des. services. : vers. la. satisfaction. totale. du. client. Depuis la fin des . un moyen remarquable d'améliorer la gestion et la rentabilité d'une entreprise.

Une démarche de qualité de vie de travail a pour enjeu le développement de . de rentabilité de plus en plus exigeants, la prise en compte de la qualité de vie au ... amélioration de la satisfaction au travail par développement de l'autonomie et de la .. Les services aux salariés procurés par les entreprises ne sont pas tous.

4 mai 2010 . Les publics à accueillir dans l'entreprise peuvent être classés en 2 . Levier de la rentabilité de l'organisation, cette satisfaction des différents acteurs . de la charte d'accueil, qualité de l'écoute, qualité du service rendu, etc.

2 juin 2012 . Des salariés engagés : qualité du management et performance de l'entreprise. 3. . LES CONSÉQUENCES SUR LA RENTABILITÉ DE L'ENTREPRISE . ... À cela s'ajoute un problème d'image : image résultant de la qualité de service telle .. et d'obtenir ainsi de lui une satisfaction des revendications.

chapitre "Rentabilité des clients et qualité des profits), c'est-à-dire sur ceux qui contribuent le . loyauté, plus de satisfaction, plus de facilité dans le travail, plus de profit et . produits ou des services offerts et en parleront en positif autour d'eux.

19 juin 2013 . Le marketing est le processus social, orienté vers la satisfaction des besoins . services de l'entreprise en conséquence, offrir la meilleure qualité possible . et de son habileté à répondre aux besoins des clients de façon rentable. . Le nouveau marketing [des entreprises de service] est plus qu'une façon.

13 oct. 2016 . La rentabilité financière mesure la capacité des capitaux investis par les actionnaires et associés (capitaux propres) à dégager un certain.

satisfaction des clients et de création de valeur pour l'entreprise. L'objectif de . valeur pour le client : qualité de service, per- formance . de la rentabilité de l'entreprise, par la rationalisation des . et d'amélioration du niveau de service. La.

leur stratégie autour des services proposés à leurs clients. . rentabilité. Améliorer l'organisation de l'entreprise | Septembre 2011 . Rationalisation : améliorer la rentabilité de clients .

Satisfaction du client . Evaluer la qualité des données.

vocaza client satisfait rentabilité entreprise enquete satisfaction . Car ordinairement, les termes «relation client» «service client» «enquête de satisfaction» sont.

nouveaux clients et d'augmenter la rentabilité des clients existants. Cet article a . particulière.

La réussite de la GRC nécessite que les entreprises évaluent . qualité de service et la satisfaction ne suffisent pas à retenir les clients. (Farkhar et.

La satisfaction client est notre priorité : la technologie et la qualité de nos produits, de . par le

biais de produits et services commercialisables et rentables.

La qualité des produits et des services est un thème fédérateur. . la satisfaction du client et à des avantages pour les membres de l'organisme et pour la société". ... Ceci correspond à une augmentation de la rentabilité de l'entreprise sans.

6 août 2004 . Evaluer la qualité du service en bibliothèque : les difficultés de mise en Œuvre. ... La motivation dans l'entreprise : modèles et stratégies. . importante car il existe des liens entre la satisfaction des usagers et la rentabilité.

29 janv. 2016 . La satisfaction client est l'un des sujets les plus débattus en . ou nuire fortement à l'image d'une entreprise, d'une marque, d'un service ou d'un produit. .. La qualité de l'interaction est également primordiale pour estimer la.

Le Mouvement québécois de la qualité, un organisme à but non lucratif, a pour . La durée moyenne de vie des entreprises est de 40 à 50 ans et tend à diminuer. .. les entreprises doivent leur proposer une expérience de service créatrice de . de satisfaction de la clientèle, le taux de fidélité des clients et la rentabilité de.

La pérennité et la rentabilité d'une entreprise dépendent pour partie de sa capacité . La fidélité résulte d'abord de la satisfaction du consommateur, rendue possible . qualité perçue du produit, son prix relatif, la nature des services associés,.

Géolocalisation : la satisfaction client avant tout. Par Marie OZOUF le 13/07/2017, publié dans Géolocalisation & Rentabilité. améliorer la qualité de . Pour découvrir comment améliorer la qualité de vos services avec les solutions de . Véhicule d'entreprise : comment optimiser mes outils de gestion au fil du temps ?

De cette qualité de service dépendent la satisfaction du client et sa fidélisation. . Un client fidèle peut être rentable pour quatre raisons : . Pour mériter la fidélité d'un client, il faut que l'entreprise sache instaurer une relation de confiance,.

5 juin 2012 . Et voici ma définition de la mission d'entreprise : . Vous serez surpris de la qualité des idées et de la volonté de tous de trouver un objectif commun et motivant. .. Notre mission est d'augmenter la rentabilité des entreprises de distribution ... Qualité du service et satisfaction des clients, c'est très bien.

La finance d'entreprise ou gestion financière, est le champ de la finance relatif aux décisions .. Les conséquences en furent l'augmentation de la quantité et de la qualité de l'information financière diffusée par les entreprises, une .. En l'absence de dette, la rentabilité financière et la rentabilité économique sont égales.

13 juin 2011 . 68% des clients quittent une entreprise non pas en raison de . compris bien avant nous: il est plus rentable d'élever un cheptel que de partir tous les . satisfaction du client ne dépend pas que du produit ou des services, mais de .. Par exemple si je m'attends à une super qualité de service, et que celle-ci.

16 mai 2017 . Comment dégager plus de bénéfices pour votre entreprise ? . en fonction des besoins et des attentes de vos clients, afin de gagner leur satisfaction. . image de marque et un service client de basse qualité, voire inexistant.

1 avr. 2000 . Brigitte Cordier, directrice de INit Satisfaction Inc., la filiale américaine de . La 2e Conférence annuelle de mesure de la satisfaction du consommateur et de la qualité s'est . client, l'entreprise doit s'interroger sur l'offre produit, le service client, . de 2 % de la fidélité des clients et de 2 % de la rentabilité.

6 janv. 1978 . Mesurer la satisfaction des clients dans une entreprise . .. Le modèle d'amélioration de la qualité de service et de rentabilité . . . . . 6.

13 mai 2015 . Les objectifs sont l'assise des décisions prises par une entreprise. . des différentes possibilités pour améliorer la satisfaction de votre clientèle, beaucoup d'entreprises . Celle-ci devra alors bien sûr convaincre les intéressés de par la qualité de son offre. .



Rentabilité grâce à l'utilisation d'une application.

Mesurer la qualité en hôtellerie : source de rentabilité. . Mais, le principal inconvénient est que personne dans l'entreprise n'a .. Mais, on peut confier à une société d'études/audits qualité la réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès des.

12 janv. 2006 . . pour améliorer leur performance commerciale et la qualité des services. . rôle d'intermédiaires susceptibles de contribuer à la satisfaction des clients, . l'entreprise définit des objectifs de rentabilité, les décline en critères.

Pour améliorer la qualité de ses services, un chef d'entreprise devra toujours s'enquérir de la satisfaction de ses clients. Ceci afin de déceler les mécontents et.

24 juil. 2015 . Le coût de la « non qualité, un indicateur révélateur – . de la qualité au sein d'une entreprise et par conséquent celle de la satisfaction client. . Clients mystères : Évaluer le service délivré au travers d'un regard extérieur.

Un client est un individu, un ménage ou une entreprise qui achète un produit. .. de l'entreprise à la gestion de la satisfaction et de la fidélité de la clientèle . Proposer des produits, des services et des expériences de qualité . la rentabilité d'un client se juge donc sur la durée ; c'est-à-dire tout le temps pendant lequel le.

Dans cet article, nous introduisons le concept d'entreprise de qualité, une utopie . exprimée ou latente sous contrainte de rentabilité économique étendue. 5 . Cette recherche constante de l'amélioration, ce rejet de l'auto-satisfaction et de la ... directeur du service d'informatique décisionnelle de l'Université de Liège,.

C'est à cette condition que le centre de contact va permettre à l'entreprise de réduire . il est rentable lorsqu'effectivement il permet à l'entreprise de réduire ses coûts. . principale d'une entreprise, c'est le cas pour les prestataires de services, . Qualité. La satisfaction et la rétention des consommateurs, utilisateurs et du.

Noté 0.0/5. Retrouvez La qualité du service dans l'entreprise : Satisfaction et rentabilité et des millions de livres en stock sur Amazon.fr. Achetez neuf ou.

3 déc. 2010 . A. La qualité du climat social. .. principale préoccupation des services ressources humaines. Aujourd'hui, les entreprises se trouvent dans une . arriver à concilier satisfaction et rentabilité dans l'entreprise. Ce sont donc de.

Démarches qualité : management de la réclamation clients et outils de mesure de la qualité. 1.

Quelle . dans le temps, le chef d'entreprise doit appliquer le . l'objectif est la qualité du service pour . Car le pire, en termes de rentabilité, n'est.

