

Plus de 96% des utilisateurs de certificats électroniques ChamberSign sont satisfaits

Paris, le 25 juin 2009 – ChamberSign France, autorité de certification des Chambres de Commerce et d'Industrie (CCI), publie son enquête annuelle de satisfaction clients, laquelle révèle un taux de satisfaction constant de plus de 96% pour l'année 2009.



Toujours soucieux d'établir une démarche de qualité vis à vis de ses clients, ChamberSign a réalisé le 25 mai dernier sa quatrième enquête de satisfaction annuelle et en publie aujourd'hui les résultats.

Cette investigation, réalisée sur la base d'un questionnaire en ligne auprès de 27 000 clients par un prestataire de service externe, révèle :

- **Un taux de réponse en augmentation : 26% des clients ont répondu.**

Le taux reste constant par rapport à l'année précédente, il est même en légère augmentation (25% en 2008), témoignant ainsi de l'intérêt et de l'attachement des clients au service apporté par ChamberSign.

- **Des clients toujours satisfaits : 96,36% de satisfaction globale.**

En dépit d'une augmentation remarquable de ses clients (à hauteur de 30%), ChamberSign conserve un taux de satisfaction élevé avec plus de 96% de clients satisfaits en 2009. La rapidité et la qualité du service sont plébiscités par les clients, ainsi que la proximité dont l'association fait preuve grâce au 350 personnes formées qui délivrent les certificats à travers les CCI.

- **Une hotline de qualité : 91,41% des clients sont très satisfaits ou satisfaits du service.**

L'efficacité et la disponibilité du service d'assistance dédié mis en place par ChamberSign lui permet de constater la nette progression des appréciations « excellent », « très bon » et « bon », soit plus de 90% en 2009, contre 89% en 2008.

« Nous sommes fiers de ces résultats et heureux de maintenir et même d'améliorer la satisfaction et le service proposé aux clients, tout en développant le service rendu. L'objectif de notre association est bien de proposer un service de qualité et de proximité aux entreprises et aux collectivités tout en continuant de les sensibiliser sur l'intérêt de sécuriser leurs échanges électroniques », s'enthousiasme

Olivier Demilly, délégué général adjoint de ChamberSign, qui mettra tout en œuvre pour améliorer encore les résultats pour 2009.

À propos de ChamberSign France

Association créée en 2000, ChamberSign France est l'autorité de certification des Chambres de Commerce et d'Industrie (CCI). Avec plus de 27 000 clients à ce jour et un taux de satisfaction de 96 % (source : enquête ChamberSign de juin 2009), ChamberSign est la première autorité de certification de proximité en France métropolitaine et outre-mer. Sa mission est de délivrer des certificats électroniques aux entreprises et collectivités qui souhaitent échanger sur Internet en toute sécurité. Le certificat est un véritable passeport électronique contenant différentes séries d'informations répondant à un triple objectif : authentifier une personne ou une organisation, garantir l'intégrité des données, et apporter une valeur juridique aux échanges en ligne. ChamberSign France est constitué de 120 CCI soit plus de 350 personnes pour accompagner entreprises et collectivités sur le terrain. www.chambersign.fr

Contacts Presse :

ChamberSign France Olivier Demilly, Délégué Général Adjoint Tél : 04.72.40.81.75 demilly@lyon.cci.fr www.chambersign.fr	Actual Public Relations Delphine Boutrin / Hervé Delemarre Tél : 01 41 10 41 19/ 11 - ligne directe delphine@actual.fr / herve@actual.fr Les dossiers de Presse de nos clients : www.actual.fr
---	---