

Troyes, le 06 Décembre 2023



**Pôle patrimoine et environnement**

-  
Laboratoire d'analyses  
vétérinaires et alimentaires

-  
EG

**Affaire suivie par** : Emilie GUIBERT ☎ 03 25 42 52 00

Emilie.guibert@aube.fr

**Nos réf.** : enquête de satisfaction / courrier de réponse n° 23/A/178

**Objet** : Exploitation de l'enquête de satisfaction 2023

Madame, Monsieur,

Afin de mieux répondre à vos attentes et dans le cadre d'une volonté d'amélioration continue de nos activités, nous tenions à vous remercier de nous avoir accordé quelques minutes pour répondre à notre enquête de satisfaction qui vous a été envoyée cette année. L'ensemble des résultats de l'enquête est accessible sur le site internet du laboratoire [www.aube.fr](http://www.aube.fr), rubrique « Aides et services en 1 clic », « Laboratoire ».

Plusieurs d'entre vous ont exprimé leur mécontentement au sujet de la présentation, la clarté de la facture ainsi que le règlement de ces dernières. Suite à la mise en place d'un processus de dématérialisation des factures initié par les Finances Publiques, l'unique centre éditeur de factures et d'avis de sommes à payer (ASAP) a rencontré des difficultés pour rematérialiser les documents transmis ce qui a expliqué l'envoi en différé ces derniers mois, des factures et des ASAP. Cette difficulté devrait être résolue en 2024.

Nous tenions à vous rappeler que le règlement de votre facture doit se faire uniquement après réception de l'avis de somme à payer et directement auprès de la Paierie départementale de l'Aube par les moyens indiqués sur l'avis des sommes à payer.

Vous pouvez également régler vos analyses en ligne après réception des ASAP. Rendez-vous à l'adresse [www.aube.fr](http://www.aube.fr), rubrique "Aides et services en 1 clic", "Laboratoire", "Espace client" pour effectuer votre paiement.

Espérant répondre à votre attente et me tenant à votre disposition pour toute information complémentaire, je vous prie de croire, Madame, Monsieur, à l'assurance de mes sentiments distingués.