

37



BAROMÈTRE CLIENTS 2011

Résultats enquête satisfaction

Service Qualité

Raphaël Bourgeois



Les objectifs du baromètre

- ✓ Connaître le degré de **satisfaction** des clients de Qualacs
- ✓ Mesurer **l'évolution** de cette satisfaction au cours du temps
- ✓ S'assurer au sein de Qualacs d'un diagnostic client partagé et une **vision commune** des objectifs à atteindre en matière de:
 - Performance générale
 - Délais de traitement
 - Qualité du service



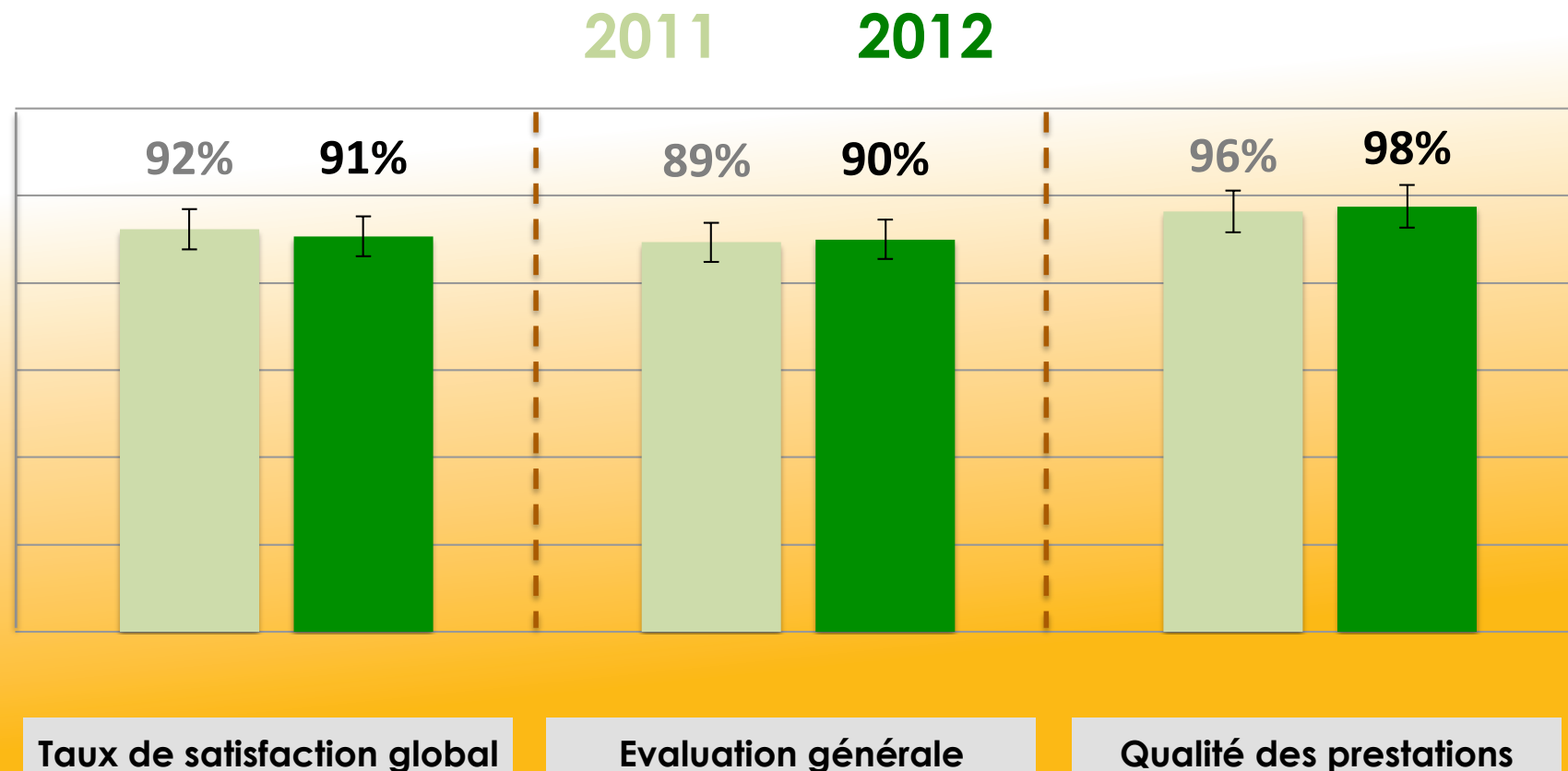
La méthodologie de l'étude

- ⊙ **Remise d'un questionnaire par courrier / email d'une de vingtaine de critères**
- ⊙ **Cible: utilisateurs finaux des services de Qualacs**
- ⊙ **Enquête réalisée sur la période de janvier à février 2012 et relative aux prestations de 2011**
- ⊙ **Traitements statistiques réalisés sur 10 réponses recues sur un échantillonnage de 20 clients (Taux de réponse de 50%)**





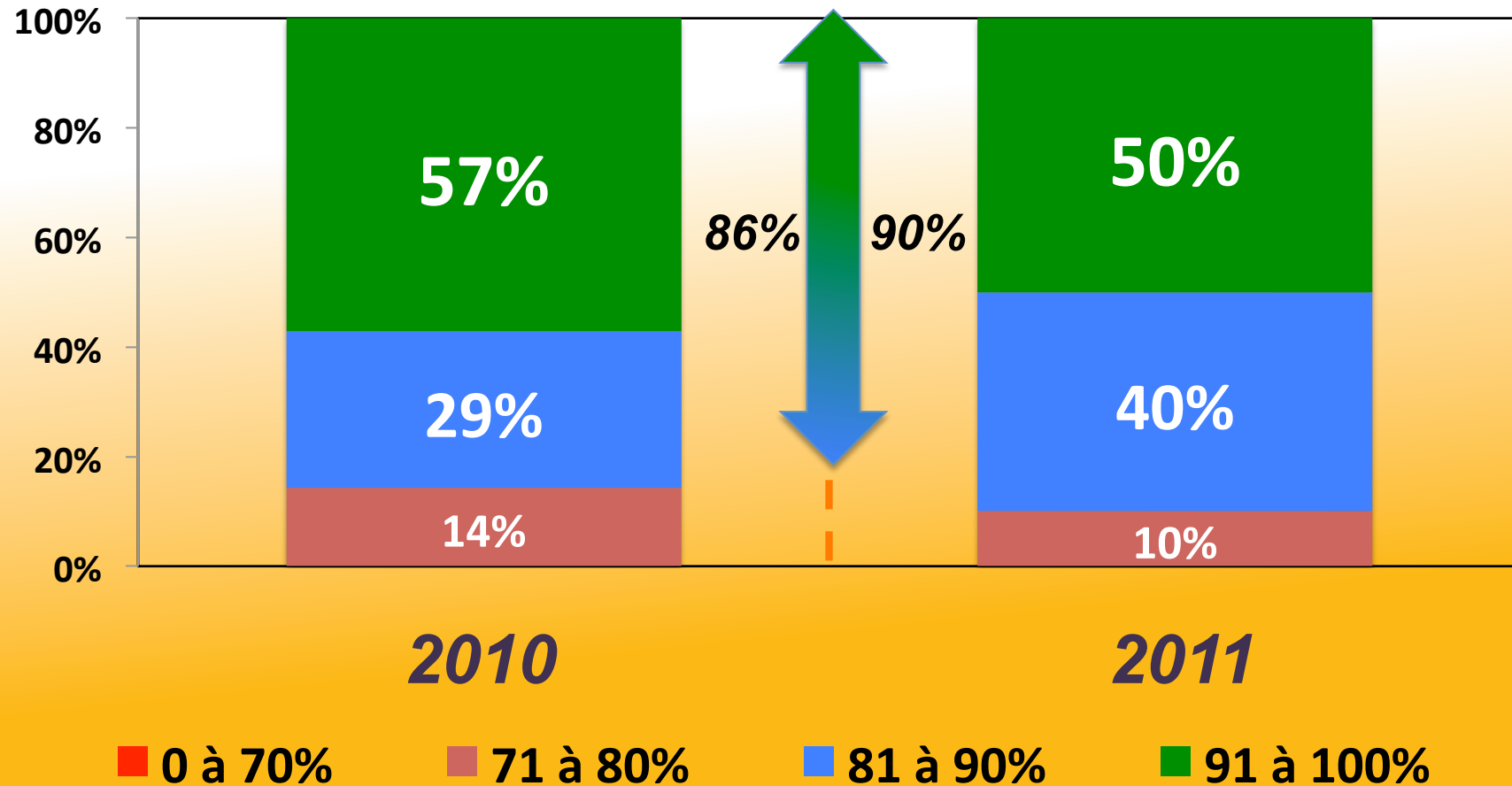
Synthèse des résultats





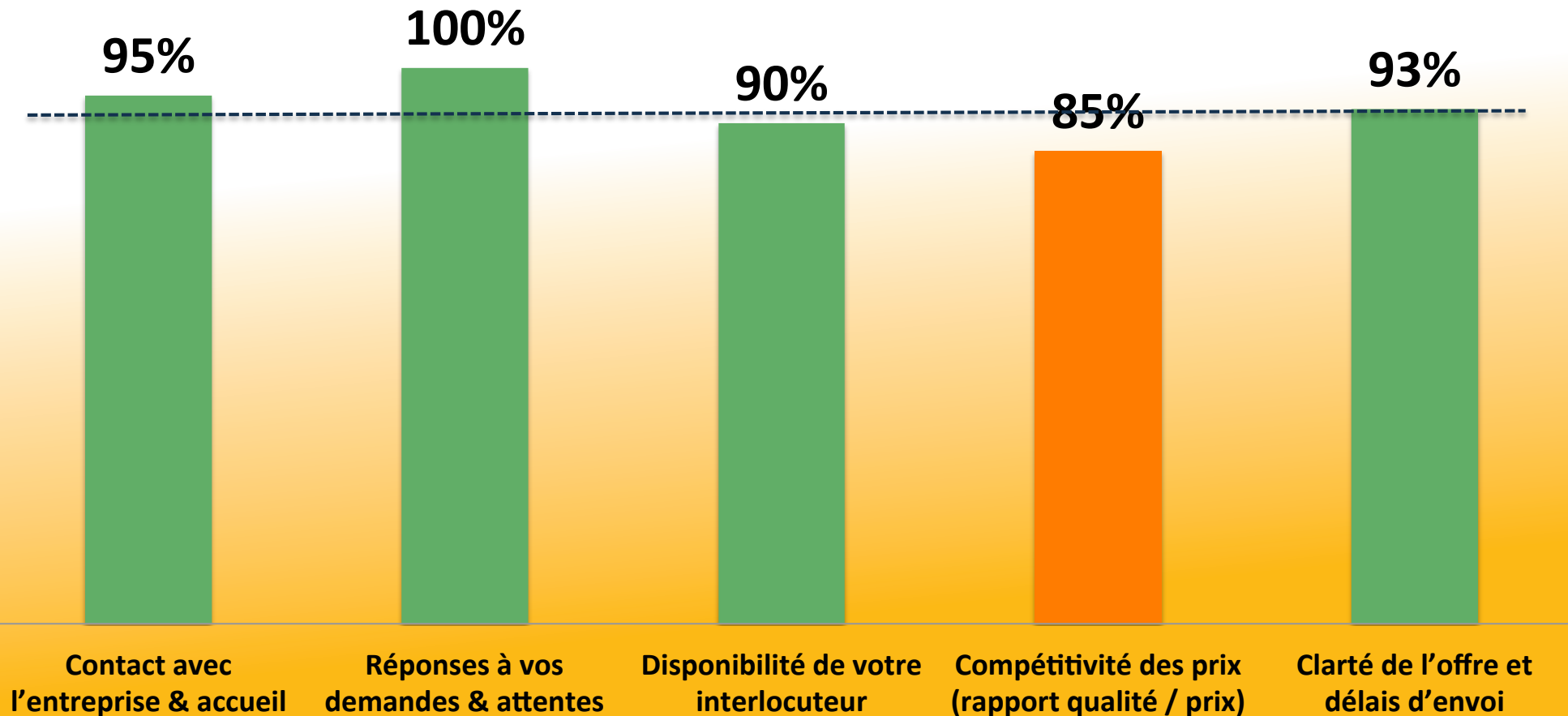
Satisfaction globale

Répartition des notes sur échelle de 0 à 100%



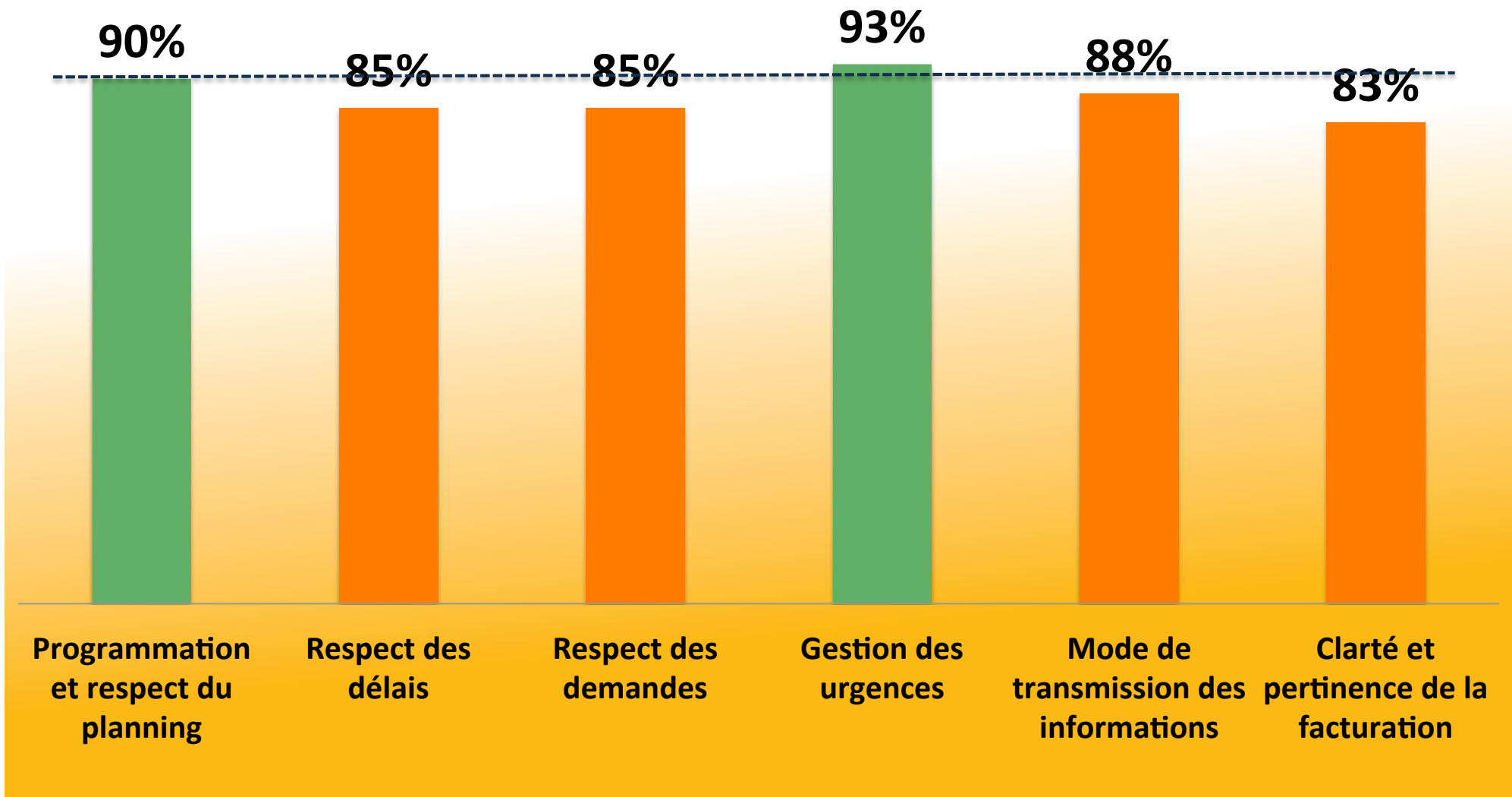


Aspect Commercial & Premier contact - 2011



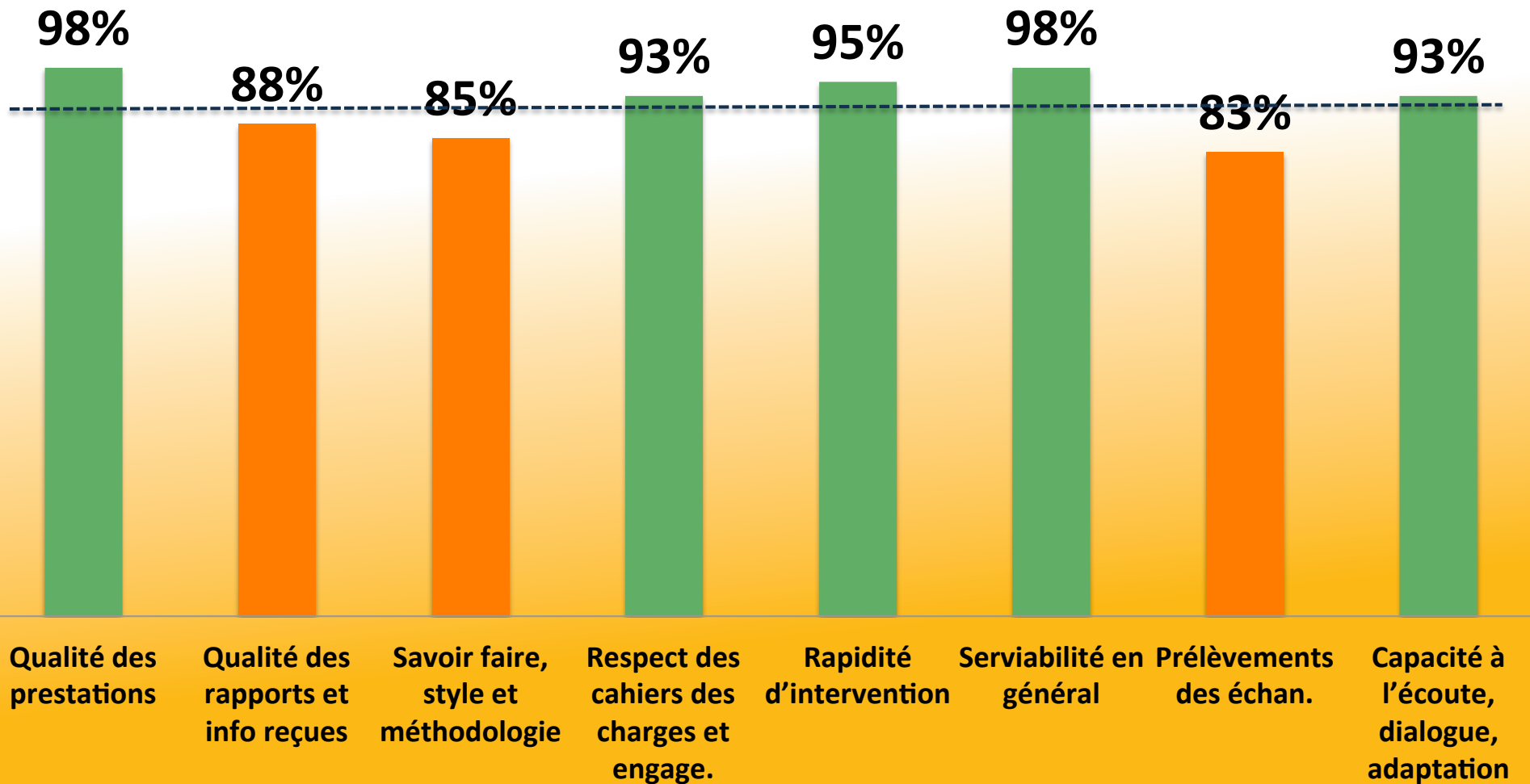


Aspect Administratif & Gestion du contrat



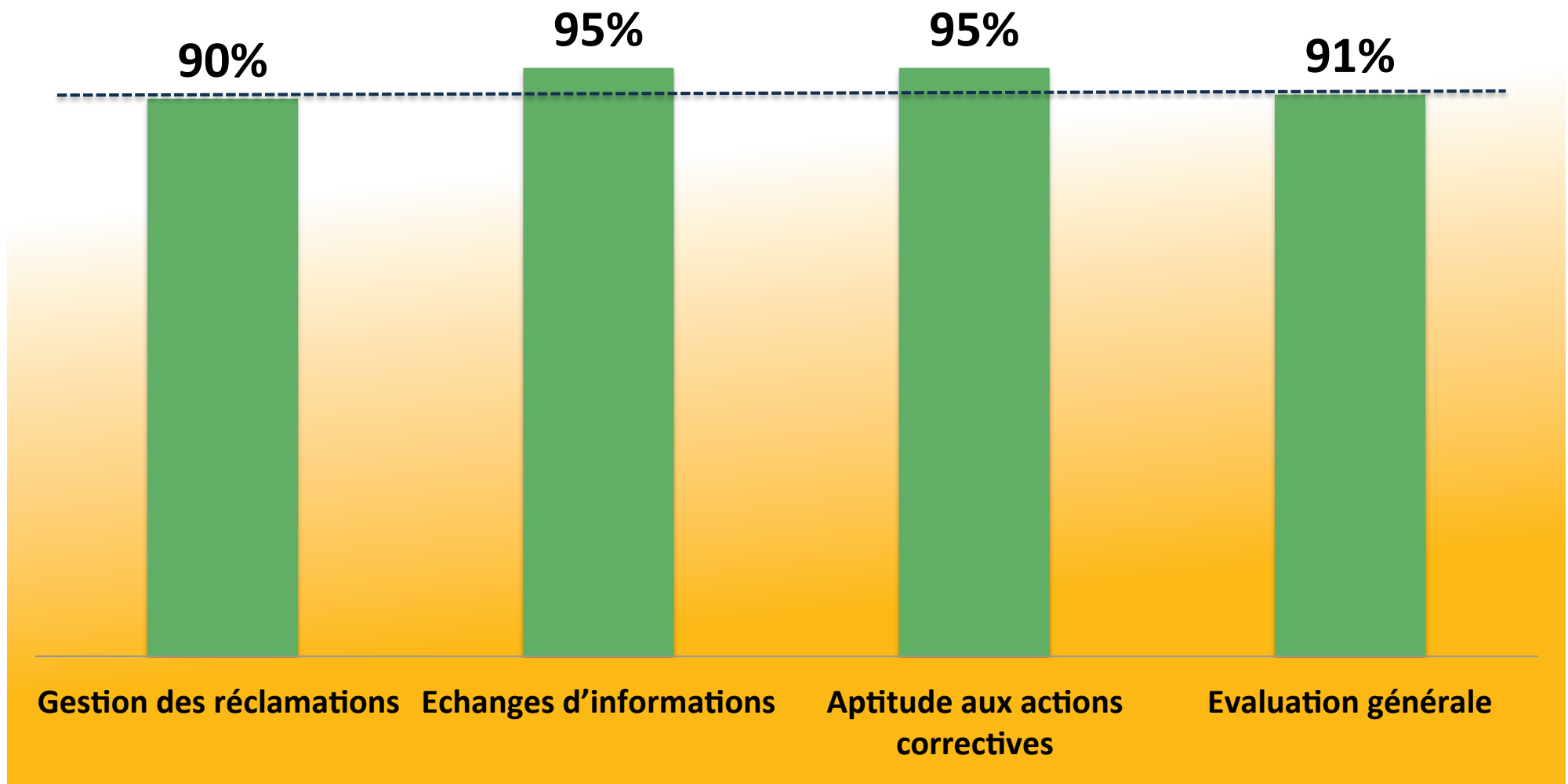


Aspect Qualité





Démarche Qualité & Evaluation générale





Personalisation
 Proximité
 Disponibilité
 Rapidité
 Conseils
 Confiance
 Affinité
 Qualité
 Écoute
 Prix
 Spécialiste
 Engagements
 Facilité
 Flexibilité
 Commercialité

QUALACS sprl à l'écoute de ses clients : Votre bilan de l'année 2011 écoulée		
Critères d'évaluation	MOYENNE	Actions
	2011	2012
Aspect Commercial & Premier contact	Satisfaction (%)	A améliorer (%)
Contact avec l'entreprise & qualité de l'accueil	95%	5%
Réponses à vos questions, demandes & attentes	100%	0%
Disponibilité de votre interlocuteur	90%	10%
Compétitivité des prix (axée rapport qualité / prix)	85%	15%
Clarté de l'offre et délais d'envoi	93%	7%
MOYENNE	93%	7%
Aspect Administratif & Gestion du contrat		
Programmation et respect du planning	90%	10%
Respect des délais de prélèvements / prestations	85%	15%
Respect des demandes	85%	15%
Gestion des urgences	93%	7%
Mode de transmission des informations	88%	12%
Clarté et pertinence de la facturation	83%	17%
MOYENNE	87%	13%
Aspect Qualité		
Qualité des prestations (Qualité & R&D, analyses)	98%	2%
Qualité des rapports d'analyses et informations	88%	12%
Savoir faire, style et méthodologie	85%	15%
Respect des cahiers des charges et engagements	93%	7%
Rapidité d'intervention	95%	5%
Serviabilité en général	98%	2%
Prélèvements des échantillons	83%	17%
Capacité à l'écoute, au dialogue, à l'adaptation, à la rigueur	93%	7%
MOYENNE	92%	8%
Démarche Qualité		
Gestion des réclamations	90%	10%
Echanges d'informations	95%	5%
Aptitude aux actions correctives	95%	5%
MOYENNE	93%	7%
Evaluation générale		
Evaluation générale	90%	10%



Les actions à entreprendre

- ✓ Une zone de fragilité subsiste sur 3 points: gestion administrative en générale, savoir être et méthodologie, qualité des prélèvements des échantillons.

Conscient de l'attente des clients en matière administratives, du savoir être et de la méthodologie, un travail conséquent sera fourni en 2012 par Qualacs.

La gestion administrative sera entre autre renforcée par la mise en place du site internet, du système ISO9001 et de nouveaux outils. L'amélioration du savoir être et de la méthodologie sera également établie par la prise de conscience personnelle ainsi que par la reconnaissance IRCA.

- ✓ Enfin, sur l'aspect prélèvements des échantillons, une marge de progression existe encore bien qu'il soit en augmentation sensible entre 2010 & 2011. le travail fourni en 2011 sera poursuivi et accentué par Qualacs en 2012.





Conclusions

- ✓ Nos clients sont en grande majorité satisfaits de Qualacs. Sur une échelle de 0 à 100%, plus de 5 clients sur 10 attribuent une note supérieure à la moyenne de 91%.
- ✓ Au rang des points forts, Qualacs a une capacité d'écoute, des prestations de service de qualité, son savoir faire.
- ✓ D'autres aspects doivent faire l'objet d'une amélioration sur 2012. Ainsi, Qualacs s'attachera à renforcer:
 - Les aspects administratifs en général
 - Le savoir être, style et méthodologie
 - Qualité des prélèvements des échantillons



Conclusions



Merci pour votre compréhension