

Enquête Satisfaction

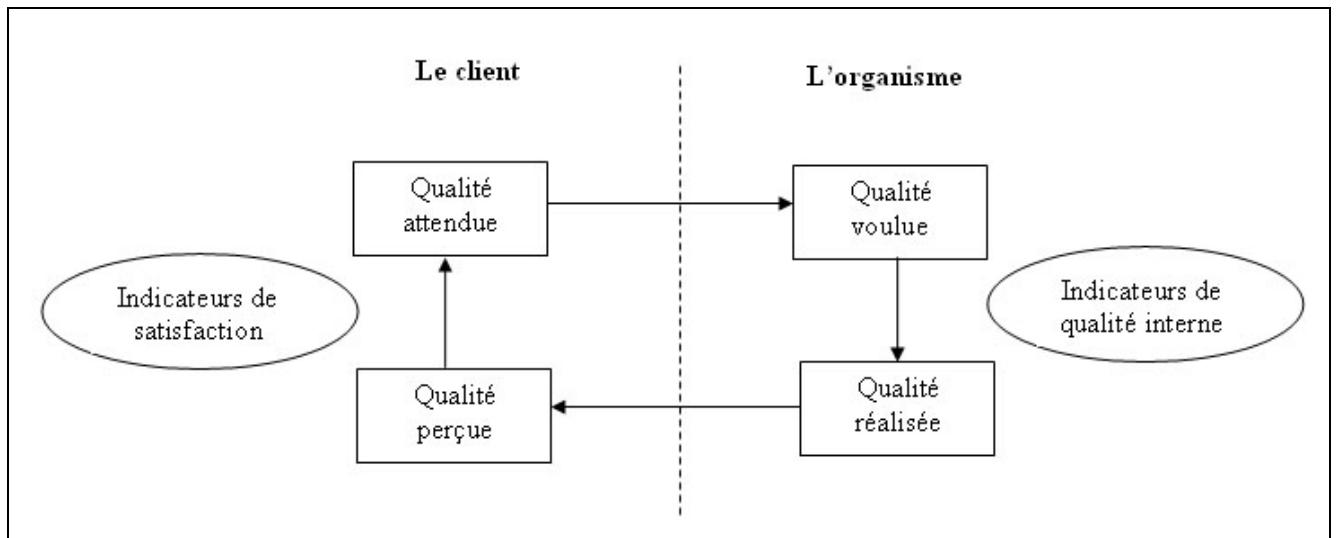


Sommaire

| | |
|--|----|
| 1) <u>Présentation des objectifs</u> | 3 |
| 2) <u>Représentativité du panel interrogé</u> | 4 |
| 3) <u>Prospection et antécédents</u> | 6 |
| 4) <u>Satisfaction au niveau logiciel</u> | 8 |
| 5) <u>Satisfaction au niveau de l'assistance</u> | 10 |
| 6) <u>Satisfaction au niveau de la formation</u> | 12 |
| 7) <u>Conclusion</u> | 13 |

1) Présentation des objectifs

Soucieux d'améliorer encore plus la qualité de ses produits et de ses services, Partenaires Sociaux a réalisé une enquête satisfaction pour avoir une vision aussi précise que possible de la satisfaction des clients par rapport à ses exigences.



Indicateurs de satisfaction

Les indicateurs de satisfaction résultent d'un recueil du niveau de satisfaction par enquête auprès des clients. Ce niveau exprimé par le client traduit l'écart entre la qualité perçue et la qualité attendue.

Comment mesurer la satisfaction des clients ?

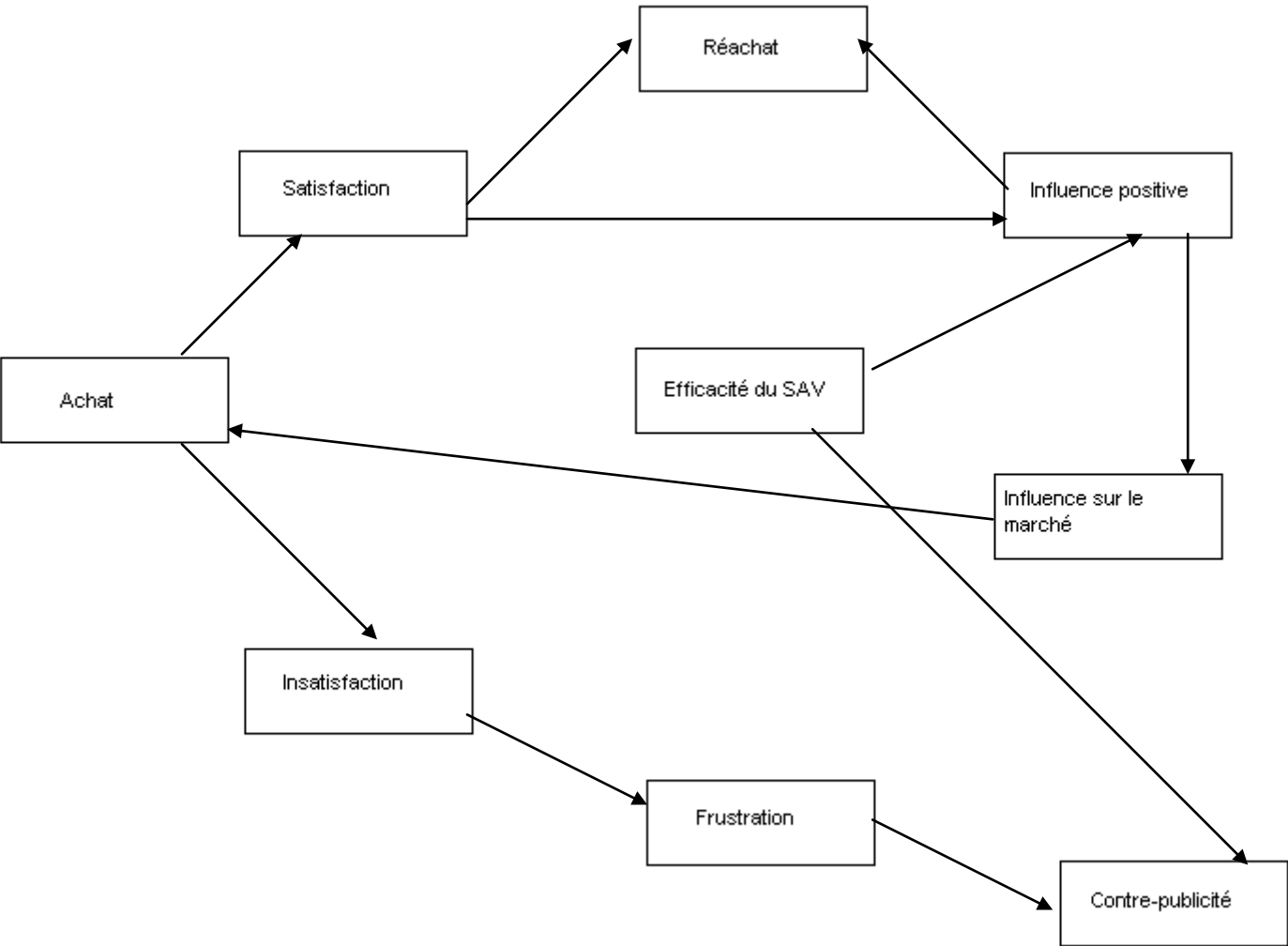
Par la mise en place d'un outil de mesure de la satisfaction qui a pour objectif de fournir les éléments d'un diagnostic précis des satisfactions et insatisfactions de la clientèle.

L'enquête de satisfaction est l'outil idéal pour :

- Recueillir la perception des clients sur les produits et services
- Identifier les priorités d'amélioration

Tout organisme doit avoir la volonté stratégique de satisfaire ses clients et donc être capable d'en mesurer et de surveiller ce niveau de satisfaction dans le temps. La survie d'une entreprise dépend alors de la satisfaction de ses clients et de sa capacité à traiter leurs réclamations.

On peut voir l'importance de la satisfaction sur ce schéma qui représente le sentiment post-achat.



La satisfaction des client est donc primordiale car elle débouche sur des prescripteurs positifs ou des proscripteurs négatifs

2) Représentativité du panel interrogé

Ayant reçu une base de 340 clients, le choix de tous les sonder fut choisi, 140 questionnaires furent administrés, ce qui représente un peu plus de 40% de la population mère.

Secteur d'entreprise touché :

A : Alimentation, Ameublement, Architecture, Ascenseur, Auto-école, Automobile.

B : Bâtiment, Boucherie, Bureau comptable.

C : Cabinet d'avocats, Centre pour personnes âgées, Chambre professionnelle, Chauffage/sanitaire.

D : Dragage.

E : École, Électricité.

F : Fiduciaire.

I : Immobilier, Informatique, Intérim.

N : Nettoyage.

P : Parachèvement, Peinture.

T : Télécoms, Toiture, Testing automobile, Transport.

Localités touchées :

| | |
|------------------|--------------------|
| Bascharage | Medernach |
| Beckerich | Mondorf |
| Bereldange | Munsbach |
| Bertrange | Oberdonven |
| Bettembourg | Oberpallen |
| Bissen | Perlé |
| Bridel | Pétange |
| Capellen | Redange |
| Contern | Reisdorf |
| Diekirch | Remerschen |
| Dudelage | Remich |
| Ehlerange | Rodange |
| Esch Sur Alzette | Rombach Martelange |
| Ettelbruck | Schifflange |
| Foetz | Soleuvre |
| Huldange | Steinfort |
| Junglinster | Steinsel |
| Livange | Troisvierges |
| Leudelage | Walferdange |
| Lullange | Wiltz |
| Luxembourg Ville | Windhof |
| Mechernich | |

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

Ancienneté des entreprises sondées:

Les entreprises sondées travaillent avec Partenaires Sociaux depuis des dates échelonnées dans le temps pour assurer la représentativité.

| | |
|-------------------------------|----|
| Nombre d'entreprises de 2000: | 11 |
| Nombre d'entreprises de 2001: | 2 |
| Nombre d'entreprises de 2002: | 12 |
| Nombre d'entreprises de 2003: | 11 |
| Nombre d'entreprises de 2004: | 14 |
| Nombre d'entreprises de 2005: | 9 |
| Nombre d'entreprises de 2006: | 7 |
| Nombre d'entreprises de 2007: | 19 |
| Nombre d'entreprises de 2008: | 19 |
| Nombre d'entreprises de 2009: | 19 |
| Nombre d'entreprises de 2010: | 10 |

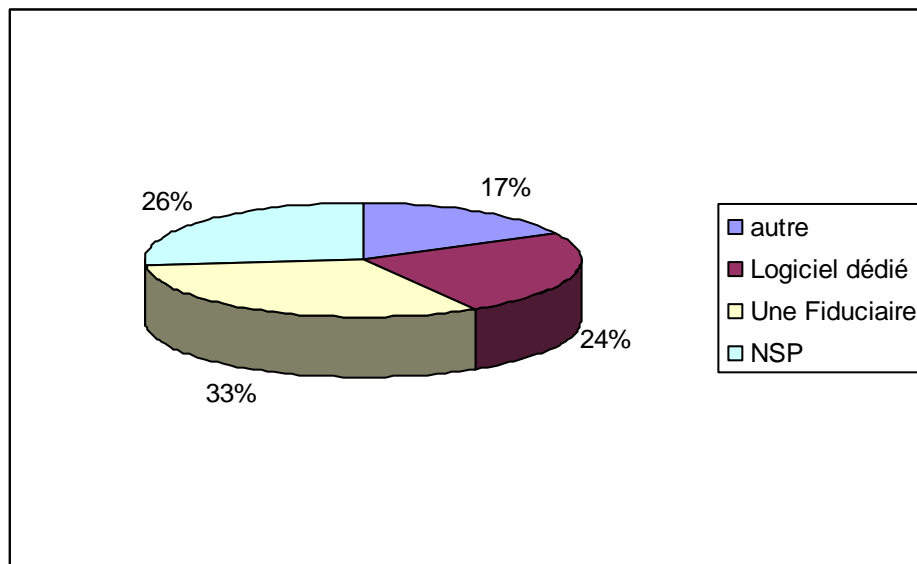
Nombre d'entreprises ne connaissant pas leur date de début d'activité avec Partenaires Sociaux : 4

Trois entreprises déclarent travailler avec Partenaire Sociaux depuis 94 et 97, 99 (l'entreprise est présente au Luxembourg depuis 2000).

Le panel est donc représentatif car il rassemble plus de 40% de la population mère, contient une multitude de secteur d'activité différents, de villes différentes et de dates de début de partenariat différentes.

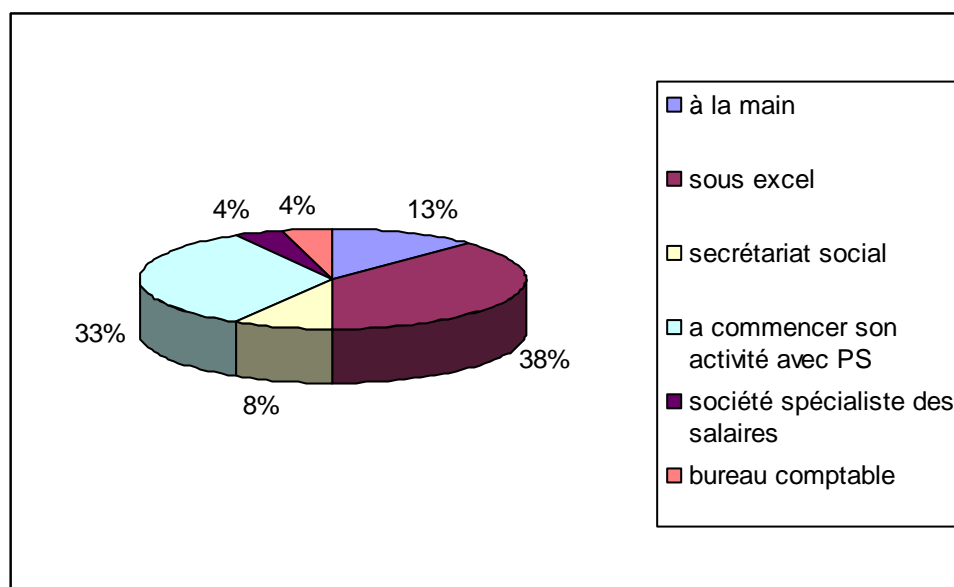
3) Prospection et antécédents

Voici ce qu'utilisaient les clients avant d'utiliser la licence Partenaires Sociaux :



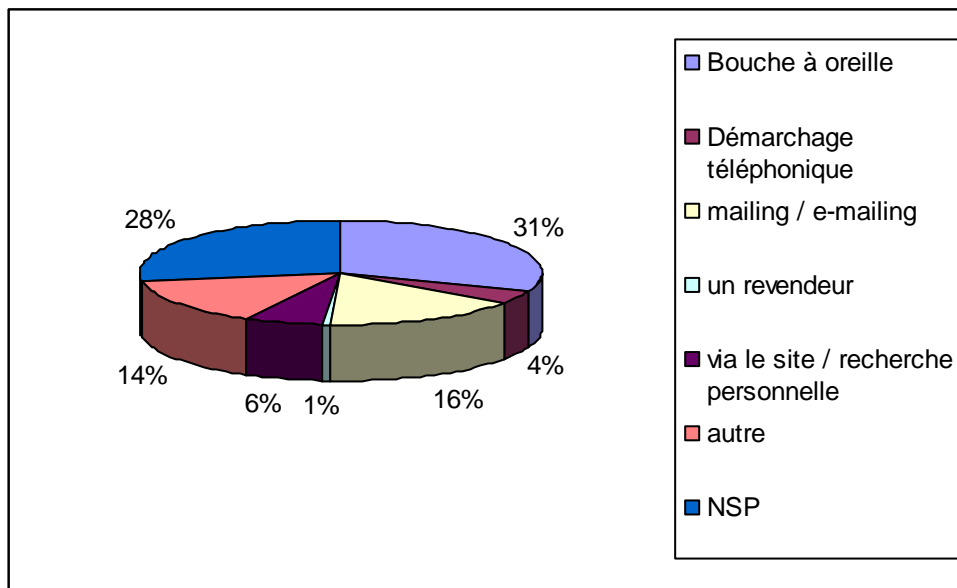
On peut voir qu'un bon tiers des clients utilisaient des fiduciaires pour effectuer leur gestion des salaires. 24% utilisaient un autre logiciel dédié (notamment Sofkis) et 26% des interrogés ne savent pas comment étaient effectués leurs salaires avant Partenaires Sociaux, souvent parce que les utilisateurs d'aujourd'hui n'étaient pas présents lors de cette étape.

Détail pour la catégorie 'autre' :



Comme le montre le schéma, une bonne partie des entreprises ont commencé leur activité avec Partenaires Sociaux, mais la plus grande partie effectuaient encore leurs salaires sous Excel.

Prise de contact :



Lorsque l'on pose la question : comment avez-vous connu Partenaires Sociaux, c'est le bouche à oreille qui revient le plus souvent avec 31% du panel, ce qui prouve de la qualité des produits et des services de Partenaires Sociaux. Ensuite arrive la prospection via mailing et e-mailing avec 16%, suivi des recherches des clients eux même pour un logiciel de gestion des salaires avec 6%.

Détail pour les 14% de la catégorie 'autre' :

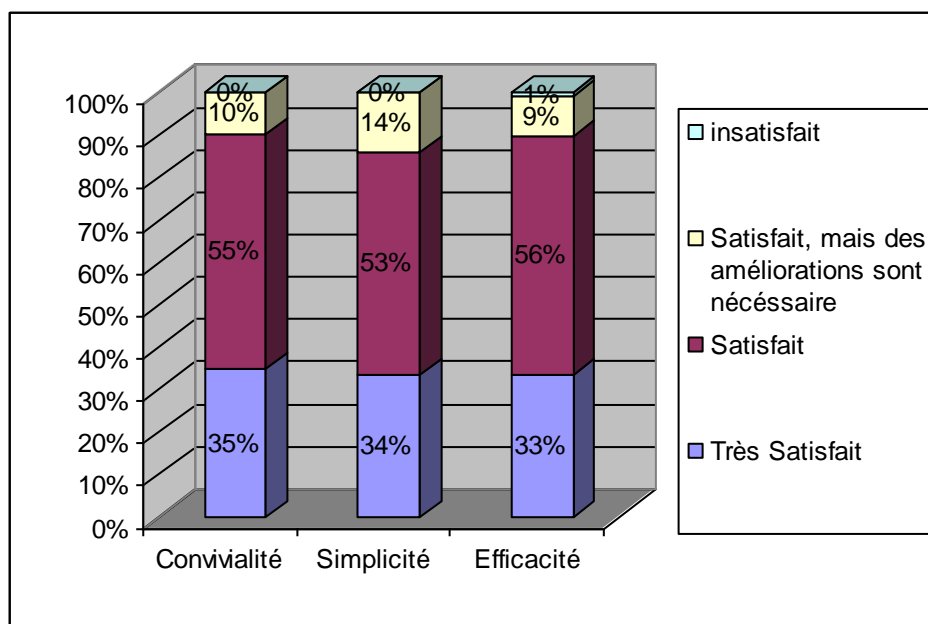
80% de la catégorie 'autre' affirme avoir été contacté ou connaître Serge Jacquemin. Les 20% restant ont connu Partenaires Sociaux lors d'exposition BtoB, de foire ou de salon, ainsi que pendant des cours à la Chambre des métiers.

4) Satisfaction au niveau logiciel

À la question sur la convivialité du Keypaye/Keytempo, le panel a répondu à 35 % être très satisfait, à 55 % être satisfait, et 10% étant satisfait mais jugeant que des améliorations sont nécessaires, et 0 % a jugé être insatisfaite.

À propos de la simplicité d'utilisation du Keypaye/Keytempo, 34 % des entreprises déclarent être très satisfait, à 53 % être satisfait, et 14% étant satisfait mais jugeant que des améliorations sont nécessaires, et personne n'a jugé être insatisfait.

À la question sur l'efficacité du Keypaye/Keytempo, le panel a répondu à 33 % être très satisfait, à 56 % être satisfait, et 9% étant satisfait mais des améliorations sont nécessaires, et 1% a jugé être insatisfait.



On peut donc affirmer que plus de 85% des clients sont satisfaits ou très satisfaits du logiciel en lui-même.

Pour comprendre les insatisfaits, il faut comprendre leurs attentes et voici les quatorze attentes les plus représentées :

| | | | |
|------------------------------------|-----|---------------------------------|----|
| Facilité d'utilisation, simplicité | 22% | Faciliter la tache | 2% |
| Rapidité | 19% | Précision | 1% |
| Efficacité | 16% | Coût | 1% |
| Sécurité / fiabilité | 15% | Bonne lisibilité / présentation | 1% |
| Mise a jour au niveau législatif | 7% | Contrôle | 1% |
| Convivialité | 6% | Statistique | 1% |
| SAV / Suivi / assistance | 4% | Logique | 1% |

Améliorations Logiciel au niveau salaire souhaitées par le panel :

- Améliorer la visibilité de certains calculs (impôts), pour faciliter l'explication au salarié.
- Fiche de salaire dans des langues différentes.
- Simplifier les impressions.
- Faire des liens vers les lois utiles, le législatif.
- Plus d'automatisation au niveau de l'ADEM
- Améliorer certains points comme l'impossibilité de modifier les résultats de déclaration après la clôture des payes.
- Avoir la possibilité de gérer les soldes de congé quand on fait un solde de tout compte.
- Pouvoir agencer soit même des listing selon ses besoin pour les statistiques.
- Adapter au secteur du carrelage, par rapport à la convention collective en vigueur.
- Simplifier les opérations extraordinaires.
- Pouvoir noter à l'avance dans le programme congé.
- Possibilité de statistique personnelle, avec évolution des salaires et historique de carrière.
- Améliorer le pointage sur chantier.
- Intégrer la prime conventionnelle pour les peintres, ne peut pas l'imprimer, (pour l'instant doit faire un print screen).
- Une gestion multi-sociétés.
- Automatisation des cotisations.
- Possibilité de faire une imputation pour chaque société.
- Pour Keytempo, pouvoir créer des contrats avenants.
- Avoir des livres de salaire individuel, sur toute l'activité d'une personne depuis le jour de début.
- Possibilité d'avoir le logo sur la fiche de salaire où l'on veut.
- Possibilité d'avoir une indexation automatique.
- Faire des virements individuels, l'adresse courrier pourrait être différente de l'adresse postal du salarié.
- Automatiser les listes de présence, pouvoir transférer toutes les informations sur fichier Excel.
- Pouvoir faire un rappel pour ceux qui n'ont jamais passé de visite médicale.
- Tout les salaires en un seul fichier PDF.

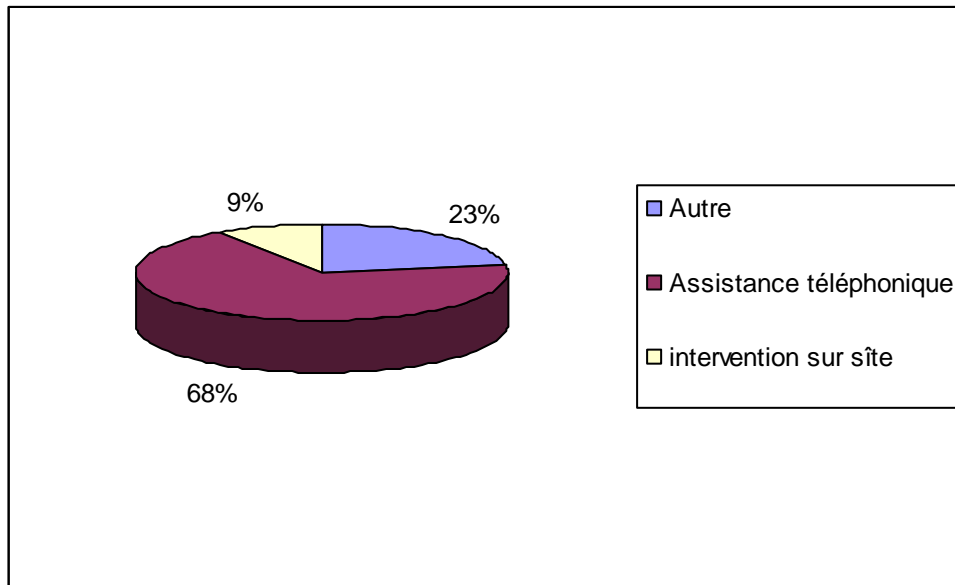
Améliorations Logiciel au niveau convivialité souhaitées par le panel :

- Pouvoir appuyer sur entrer pour valider au lieu de la disquette.
- Pouvoir passer d'un salarié a l'autre par des flèches.
- Le format de la fenêtre plus gros.
- Améliorer peut être au niveau des recherches des employés.
- Améliorer navigation dans le logiciel.
- Une double fenêtre dans signalétique employé.
- Rafraîchir la présentation.
- Pouvoir ouvrir plusieurs fenêtres en même temps.

5) Satisfaction au niveau de l'assistance

A la question êtes vous totalement satisfait de l'assistance de partenaire sociaux, le panel a répondu à 81% être totalement satisfait, mais 19% jugent ne pas l'être.

Voici le détail des insatisfactions de l'assistance :



L'assistance téléphonique.

Certains anciens clients jugent que l'assistance s'est dégradée depuis le début de leur partenariat avec Partenaires Sociaux mais le comprennent car ils savent que le nombre des clients de Partenaires Sociaux a fortement augmenté. Un test du Khi² a été effectué et prouve l'indépendance des notes attribuées à l'assistance par rapport à la date de début d'activité avec Partenaires Sociaux. Le souhait d'avoir des personnes déjà formées a été répété de nombreuses fois, ainsi que de former du personnel sur le KEYTEMPO. L'assistance est jugée incompétente pour les problèmes urgents à cause de la difficulté d'obtenir quelqu'un et de la disponibilité des personnes compétentes.

L'intervention sur site

Les seuls bémols de l'intervention sur site étant le délai d'intervention, ainsi que, si l'intervention nécessite de la programmation ce délai déjà long est encore rallongé.

Autre insatisfactions

La nécessité d'avoir un interlocuteur privilégié et de voir une personne de Partenaires Sociaux au moins une fois par an a aussi été suggérée. Un manque de feedback, de suivi, pour permettre aux clients d'être tenu informés de l'avancé de leur demande serait souhaité.

Une minorité d'insatisfaits jugent que le prix de l'assistance est trop élevé pour l'utilité qu'ils en ont.

20 % des clients qui utilisent l'assistance déclarent avoir dû rappeler plusieurs fois l'assistance lors de leur dernier appel pour obtenir une personne. Mais ce chiffre tombe à 4% si l'on prend seulement les appels passés depuis deux mois, ce qui prouve la nécessité d'avoir embauché une personne supplémentaire pour le CallCenter.

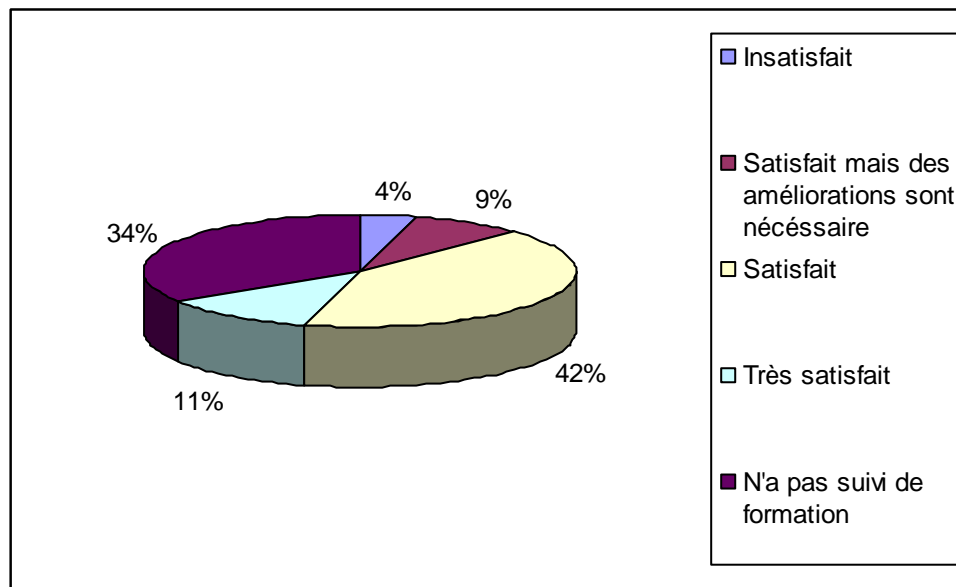
Le panel répond à 86% obtenir une personne de l'assistance dès le premier appel, 9% au bout du deuxième et 5% doivent rappeler plus de deux fois.

Le panel a attribué une note moyenne de 8,25/10 pour l'assistance, 19 entreprises ont donné la note maximale et la note la plus basse étant un 2 (seulement deux entreprises n'ont pas mis la moyenne à l'assistance).

Améliorations :

La création d'un manuel, la nécessité d'avoir un interlocuteur privilégié, et la formation complète des Techniciens de l'assistance sur le Keypaye et sur le Keytempo sont souhaitées par le panel. Mais aussi une assistance disponible en Allemand ou en Anglais. Le suivi des intervention à effectuer est aussi à améliorer car certains clients se disent obligé de relancer l'assistance pour savoir où en est leur demande.

5) Satisfaction au niveau de la formation



Comme nous l'indique le graphique 11% et 42% des clients se déclarent très satisfaits et satisfaits des formations ou séminaires proposés par Partenaires Sociaux.

L'insatisfaction est justifiée par des formations trop longues, qui ne sont pas assez ciblées sur des sujets ou des problèmes bien précis. Le fait que les formations soient faites en groupes, groupes non homogènes avec des personnes ayant de l'expérience et d'autre pas au niveau des salaires ou du logiciel sont aussi un frein à la satisfaction du panel. Leur souhait étant des formations individuelles et ciblées sur site.

34% des entreprise ne suivent pas de formation car elles les jugent trop chères, manquent de temps pour y assister, ou jugent que l'assistance leur suffit car elles n'effectuent que très peu de salaires.

95% des personnes ayant suivi la formation initiale (4*2h), jugent les heures allouées à cette formation assez nombreuses et assez complètes. Les 5% d'insatisfaits sont des personnes étrangères au monde des salaires et qui jugent recevoir trop d'informations et souhaiteraient augmenter le nombre d'heures allouées à cette formation initiale.

6) Conclusion

J'ai pu constater que les entreprises qui ont commencé à travailler avec Partenaires Sociaux depuis 2008 à aujourd'hui sont toutes très satisfaites de leur partenariat, avec des notes pour l'assistance supérieures à la moyenne qui est, rappelons le, de 8,25/10. Une satisfaction au niveau de l'assistance (qui demande peut être, selon elles, un peu plus de personnel formé), ou du logiciel qui est de très bonne facture selon elles. Le seul bémol étant le prix des formations qui représente un coût non négligeable pour des entreprises qui viennent de se créer.

Les entreprises les moins satisfaites sont les entreprises de travail temporaire, avec notamment une moyenne de 7.3/10 pour l'assistance, car elles se trouvent souvent sans réponse après un passage par l'assistance, mais jugent quand même le logiciel de qualité. Remarque importante, seulement les entreprises d'intérim qui travaillent avec Partenaires Sociaux depuis avant 2007 ne se déclarent pas totalement satisfaites, tandis que les jeunes clientes intérimaires le sont, avec notamment un 10/10 en assistance.

Il y a bien sûr plus de points positifs que négatifs, le logiciel est jugé complet est facile à utiliser par une grande majorité des utilisateurs sondés. Des améliorations sur la convivialité du programme, comme agrandir la fenêtre ou pouvoir avoir plusieurs fenêtres actives pourrait rendre plus agréable son utilisation. Mais l'élaboration d'un manuel, la formation complète des techniciens de l'assistance (notamment Keytempo) et la baisse des prix des formations/séminaires (ou alors de leur durée qui baisserait par la même occasion leur prix) sont des points à travailler pour satisfaire encore mieux les clients. Il ne faut pas oublier que 31% du panel a déclaré avoir connu Partenaire Sociaux via du bouche à oreilles, la satisfaction des clients est donc primordiale pour garder de telles statistiques d'auto prospection.