



ID Alloys
Z.A.C. Les Vallées
2 rue d'Amsterdam
60110 Amblainville
FRANCE

Page 1 sur 6

Résultats de l'enquête de satisfaction-clients : ID Alloys – juillet 2020

Conformément à notre Système de Management de la Qualité, en accord avec les réquisitions des normes ISO 9001 et EN 9120, cette enquête fait pleinement partie de notre démarche qualité : elle vise à améliorer la qualité de notre service, et donc à accroître la satisfaction de nos clients.

Avant de développer les résultats de cette enquête, je remercie très sincèrement tous ceux qui ont bien voulu nous faire part de leurs opinions, positives ou négatives, en tout cas toujours constructives.

Ceci est d'autant plus vrai que cette enquête a été menée à partir de mi-juin, alors que l'Europe sortait à peine de la crise sanitaire et commençait à réaliser la profondeur de la crise économique qui en résultait. Les quelques minutes requises pour répondre à ce questionnaire en sont d'autant plus appréciées.

Dans ce contexte difficile, soyez certains que toute l'équipe d'ID Alloys reste à votre écoute afin de vous soutenir, tant dans vos consommations courantes que dans vos projets.

1- Méthodologie

Cette enquête a été envoyée à tous les clients ayant passé au moins 4 commandes au cours de l'année écoulée, ainsi qu'à tous les nouveaux clients enregistrés pendant ce temps et ayant passé au moins deux commandes au cours de la même période.

Soit 52 sociétés, 39 en France et 13 à l'export, dont 11 clients 'nouveaux'.

Cette enquête comprend 6 grands chapitres :

- A- Qualité de la relation commerciale
- B- Qualité des offres
- C- Gestion de la commande
- D- Logistique
- E- Management Qualité
- F- Information générale

Chaque chapitre comprend 4 questions, soit 24 questions au total.

Les mêmes questions qu'en 2018 ont été posées, afin de constater l'évolution des réponses.

A chaque question, les réponses possibles sont :

- Excellent : note +2
- Bon : note +1
- Passable : note -1
- Insuffisant : note -2
- Non-Applicable

A la fin de l'enquête, les moyennes par question et par chapitre sont calculées, et converties en note /20.

Une note inférieure à 15/20 est considérée comme insatisfaisante, justifiant donc un plan d'actions afin d'améliorer notre service.

De plus, les clients ayant noté un ou plusieurs critères 'insuffisant' auront une réponse personnalisée, afin de mieux comprendre les raisons de leur insatisfaction et de nous permettre d'y apporter une réponse adaptée.

2- RESULTATS

Taux de réponse à cette enquête : 65% (34 sur 52).

	Notes 2018	Notes 2020
A. Qualité de la relation commerciale	17,9	17,8
i. Disponibilité de vos interlocuteurs	17,7	18,0
ii. Qualité du contact avec vos interlocuteurs	18,5	18,0
iii. Technicité de vos interlocuteurs	17,7	17,7
iv. Volonté d'apporter une solution	17,9	17,7
B. Qualité des offres	17,4	17,1
i. Délai de réponse	16,7	16,6
ii. Clarté/précision des devis	17,7	18,1
iii. Adéquation offre/demande	17,8	17,1
iv. Prise en compte des demandes spécifiques	17,4	16,7
C. Gestion de la commande	17,5	17,8
i. Confirmation de commande	17,4	17,6
ii. Suivi administratif de la commande	16,6	17,2
iii. Conformité/qualité du matériel	18,5	18,3
iv. Qualité documentaire	17,7	18,1
D. Logistique	17,1	17,4
i. Respect des délais	17,0	17,3
ii. Qualité de l'emballage	17,0	17,3
iii. Identification des produits	17,2	17,4
iv. Documents fournis à la livraison	17,2	17,7
E. Management Qualité	16,7	16,7
i. Contact avec le service Qualité	16,9	17,2
ii. Réactivité aux problèmes	16,9	16,5
iii. Capacité à proposer des solutions pertinentes	16,4	16,5
iv. Information/suivi (jusqu'à clôture NC)	16,6	16,7
F. Information générale	15,1	14,4
i. Connaissance de notre organisation	14,8	13,8
ii. Information sur les produits & services proposés par ID Alloys	15,0	13,8
iii. Information sur résultats SMQ	14,3	12,8
iv. Impression générale concernant ID Alloys	16,3	17,1

3- ANALYSE

Dans l'ensemble, les résultats de cette enquête restent très satisfaisants : une moyenne générale de 16.9/20, et des notes opérationnelles comprises entre 16.6 et 18.5 montrent que nos efforts continuent de porter leurs fruits. Ces résultats sont très comparables à ceux enregistrés il y a deux ans.

Une différence est toutefois notable entre les différentes catégories de clients : sur la partie opérationnelle (A-B-C-D), nos clients export sont moins satisfaits que nos clients français (respectivement 15.1/20 et 18.2). Soit qu'ils soient moins bien servis par ID Alloys, soit qu'ils soient mieux servis par nos confrères étrangers et donc plus exigeants, il semble en tout cas nécessaire de faire un effort pour améliorer notre prestation 'internationale'.

Par ailleurs, il ressort encore très nettement que la connaissance que nos clients ont de ID Alloys, en tant qu'entité opérationnelle et en tant que membre d'un groupe, est jugée insuffisante : manque de connaissance de notre organisation, tant commerciale que qualité, voire manque de connaissance sur les produits et services que ID Alloys peut offrir. Cela est particulièrement vrai pour nos nouveaux clients, ce qui semble relativement normal, mais l'est dans une moindre mesure également pour tous les autres.

Malgré de réels efforts depuis deux ans pour répondre à ces manquements (refonte de notre présentation, mise en ligne de notre site internet, avec mentions de nos résultats OTD et OQD tous les trimestres, inscriptions à des sites de type 'Europages' afin d'améliorer notre visibilité, participation à des salons professionnels, ...), l'objectif n'est pas atteint. Il faudra là aussi augmenter notre effort.

4- PLANS D' ACTIONS

4.1. Pour améliorer notre performance internationale :

4.1.1. Mise en place d'une organisation propre à nos clients internationaux

Afin de prendre en compte les spécificités de leurs demandes et d'y répondre dans les meilleurs délais, tout en respectant nos engagements de délai.

Fin prévisionnelle (définition de l'organisation) : 30/09/2020

4.2. Pour pallier le manque de connaissance de nos clients concernant ID Alloys

4.2.1. Envoi du résultat de cette Enquête de Satisfaction

A la fin de cette enquête, il était demandé à chaque participant s'il souhaitait recevoir le résultat de ce questionnaire. Cette analyse sera donc envoyée aux 17 personnes qui l'ont demandé (15 Français, 2 exports).

Fin prévisionnelle (envoi du résultat de l'enquête) : 30/09/2020

Ce document sera également mis en ligne sur notre site internet, dès que la rédaction en sera terminée.

4.2.2. Réponses personnalisées

L'un des principes exposés au départ était qu'un client ayant jugé un ou plusieurs aspects de notre prestation 'insuffisant' aurait une réponse personnalisée, afin de prendre en compte les raisons particulières de son insatisfaction.

Les clients ayant jugé l'un ou l'autre aspect de notre performance 'insuffisant' sont au nombre de quatre : une réponse spécifique devra être apportée à chacun d'eux, d'abord par écrit, puis confirmée directement au cours d'une visite (lorsque ce sera possible).

Fin prévisionnelle (réponse personnalisée envoyée) : 30/09/2020

4.2.3. Adresse du site internet mise en pied de page de nos confirmations de commande

La plupart des informations demandées sont présentes sur notre site internet. Il semble nécessaire de faire la promotion de celui-ci afin que nos clients puissent les consulter. L'adresse du site a déjà été ajoutée aux signatures de nos messages électroniques (et donc de la plupart de nos offres). L'intégrer à nos bas de page en améliorera peut-être la visibilité.

Fin prévisionnelle (bas de page modifiée) : 30/09/2020

4.2.4. Réflexion sur la mise en place d'une 'push-information'

Afin d'amener nos clients à visiter notre site, et ainsi à avoir accès à notre offre de produits et services, et à nos résultats qualité, la mise en place de campagnes de publi-information peut être intéressante.

Fin prévisionnelle (décision prise) : 31/12/2020



ID Alloys
Z.A.C. Les Vallées
2 rue d'Amsterdam
60110 Amblainville
FRANCE

Page 6 sur 6

J'espère que ces différentes actions permettront de répondre aux attentes qui ont été exprimées.

Je remercie, en mon nom et au nom de toute l'équipe ID Alloys, tous nos clients qui ont bien voulu consacrer quelques minutes à ce questionnaire, ainsi que tous ceux qui ont bien voulu nous faire confiance.

Soyez sûrs que nous continuerons de faire tous les efforts nécessaires pour vous apporter une satisfaction toujours plus grande.

Et comme l'amélioration doit être continue, et pas se concrétiser seulement une fois tous les deux ans, soyez également sûrs que nous continuerons d'être à l'écoute de toutes les critiques, toutes les idées que vous voudrez bien nous soumettre.

Encore une fois, je vous remercie chaleureusement,

Très cordialement,

Stephane BUJEAU
Directeur

tél. : 03 64 19 81 64

mail : sbujEAU@idalloys.fr

web : www.idalloys.fr