



Résultats de l'enquête de satisfaction-clients : ID Alloys – septembre 2022

Conformément à notre Système de Management de la Qualité, en accord avec les réquisitions des normes ISO 9001 et EN 9120, cette enquête fait 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.

Cette enquête a été menée à partir de mi-juin : après deux ans de crise sanitaire aigüe, après une flambée des cours du nickel en mars, le début de la guerre entre Russie et Ukraine (et toutes les conséquences de ce conflit, en particulier pour ce qui concerne l'énergie), et un début de pénurie des matériaux, les quelques minutes que certains ont bien voulu consacrer 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 78 sociétés, 66 en France et 12 à l'export, dont 22 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.

A peu de choses près, les mêmes questions qu'en 2020 ont été posées, afin de pouvoir comparer les réponses et en constater l'évolution.

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 : 41% (32 sur 78).

| | Notes 2020 | Notes 2022 |
|---|-------------|-------------|
| A. Qualité de la relation commerciale | 17,8 | 17.6 |
| <i>i. Disponibilité de vos interlocuteurs</i> | 18,0 | 17.7 |
| <i>ii. Qualité du contact avec vos interlocuteurs</i> | 18,0 | 17.7 |
| <i>iii. Technicité de vos interlocuteurs</i> | 17,7 | 17.7 |
| <i>iv. Volonté d'apporter une solution</i> | 17,7 | 17.3 |
| B. Qualité des offres | 17,1 | 16.8 |
| <i>i. Délai de réponse</i> | 16,6 | 16.6 |
| <i>ii. Clarté/précision des devis</i> | 18,1 | 18.0 |
| <i>iii. Adéquation offre/demande</i> | 17,1 | 16.6 |
| <i>iv. Prise en compte des demandes spécifiques</i> | 16,7 | 16.2 |
| C. Gestion de la commande | 17,8 | 17.5 |
| <i>i. Confirmation de commande</i> | 17,6 | 17.0 |
| <i>ii. Suivi administratif de la commande</i> | 17,2 | 16.9 |
| <i>iii. Conformité/qualité du matériel</i> | 18,3 | 18.1 |
| <i>iv. Qualité documentaire</i> | 18,1 | 18.0 |
| D. Logistique | 17,4 | 17.2 |
| <i>i. Respect des délais</i> | 17,3 | 17.3 |
| <i>ii. Qualité de l'emballage</i> | 17,3 | 17.2 |
| <i>iii. Identification des produits</i> | 17,4 | 16.9 |
| <i>iv. Documents fournis à la livraison</i> | 17,7 | 17.6 |
| E. Management Qualité | 16,7 | 16.7 |
| <i>i. Contact avec le service Qualité</i> | 17,2 | 16.8 |
| <i>ii. Réactivité aux problèmes</i> | 16,5 | 16.4 |
| <i>iii. Capacité à proposer des solutions pertinentes</i> | 16,5 | 16.8 |
| <i>iv. Information/suivi (jusqu'à clôture NC)</i> | 16,7 | 16.8 |
| F. Information générale | 14,4 | 15.6 |
| <i>i. Connaissance de notre organisation</i> | 13,8 | 14.7 |
| <i>ii. Information sur les produits & services proposés par ID Alloys</i> | 13,8 | 15.2 |
| <i>iii. Information sur résultats SMQ</i> | 12,8 | 15.8 |
| <i>iv. Impression générale concernant ID Alloys</i> | 17,1 | 16.8 |

3- ANALYSE

Le 1^{er} point à noter est un taux de réponse en baisse assez nette : au total, seuls 41% des interrogés ont répondu. Cela est particulièrement vrai pour nos nouveaux clients (22.8%). Nos clients export sont dans la moyenne, ainsi que nos clients français 'historiques'. Cela tient sûrement à une conjoncture difficile, où les approvisionnements s'avèrent très compliqués : peut-être le temps requis pour répondre à cette enquête a-t-il été considéré comme secondaire.

Dans l'ensemble, les résultats de cette enquête restent très satisfaisants : la moyenne générale se maintient à 16.9/20, et les notes opérationnelles (sur les 5 premiers chapitres) sont comprises entre 16.2 et 18.0.

Malgré une légère baisse (de 2 à 3 dixièmes) sur les 4 premiers chapitres, ces résultats restent assez comparables à ceux enregistrés il y a deux ans.

En revanche, une amélioration assez nette s'observe sur la connaissance générale de notre entreprise, en particulier des produits & services que nous sommes à même de proposer.

Une différence est toutefois notable entre les différentes catégories de clients : sur la partie opérationnelle (A-B-C-D), nos clients export sont nettement moins satisfaits que nos clients français (respectivement 15.4/20 et 18.5/20). Sont-ils moins bien servis par ID Alloys ? Sont-ils plus exigeants ? Si cette note export s'est quand même un peu améliorée en deux ans (de 3 dixièmes), un effort pour améliorer notre prestation 'internationale' semble toujours nécessaire.

Autre point notable : la connaissance que nos clients ont de ID Alloys, en tant qu'entité opérationnelle et en tant que membre d'un groupe, s'est nettement améliorée, de 14.4 à 15.6 : sans que cela soit suffisant (en particulier la connaissance du groupe que nous formons avec notre maison-mère, MARPHIL International), il semble tout de même que nos efforts dans ce domaine de la communication, prospection, ... soit dans une certaine mesure couronnée de succès.

Au cours des deux dernières années, nous avons procédé à la refonte de notre présentation, la mise en avant de notre site internet (avec mentions de nos résultats OTD et OQD tous les trimestres), à l'inscription sur des sites de type 'Europages', participation à des salons professionnels, ... Il faut cependant continuer notre effort.

4- PLANS D' ACTIONS

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

4.1.1. Mise en ligne du résultat de cette Enquête de Satisfaction

Conformément à ce qui était annoncé lors de l'envoi du questionnaire, les résultats et leur analyse seront mis en ligne dès septembre.

Fin prévisionnelle (envoi du résultat de l'enquête) : 30/09/2022

4.1.2. 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.

Cette année, un seul client (une seule client en fait) a jugé l'un ou l'autre aspect de notre performance 'insuffisant' : une réponse spécifique lui sera apportée, d'abord par téléphone, puis confirmée directement au cours d'une visite (lorsque ce sera possible).

Fin prévisionnelle (réponse personnalisée) : 30/09/2022

4.1.3. 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 doit être poursuivie, de manière régulière.

Fin prévisionnelle : sans



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