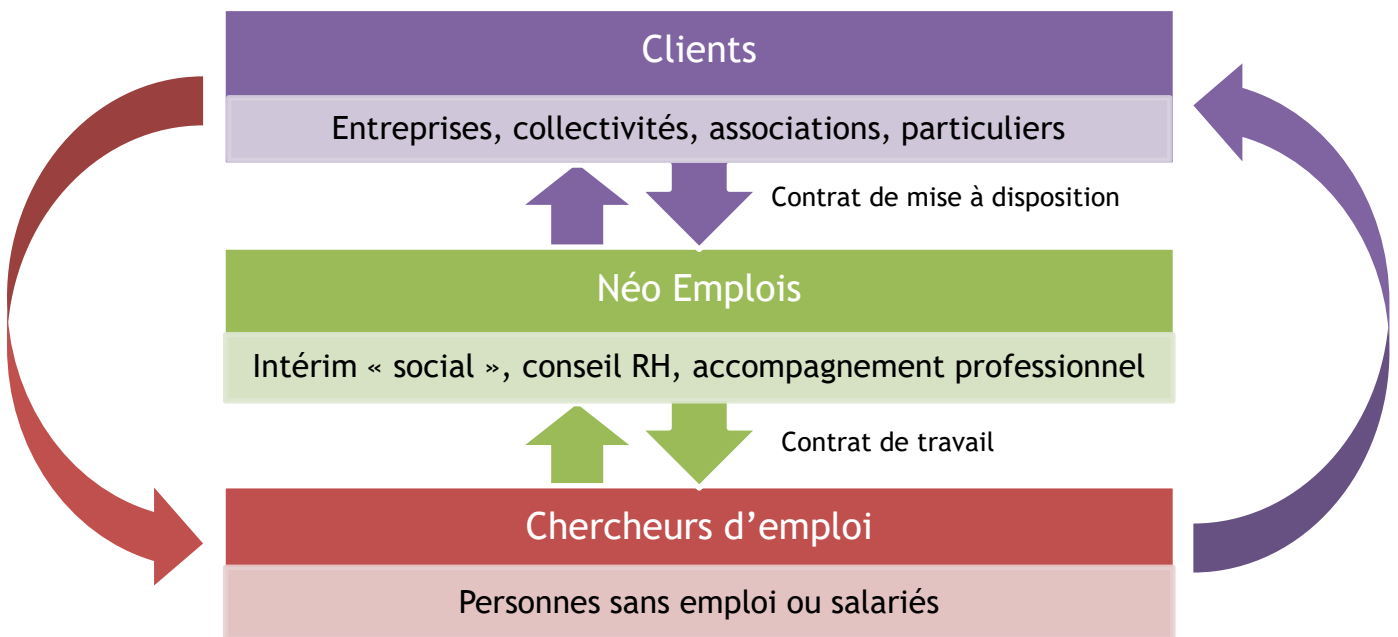


BILAN ENQUETE DE SATISFACTION DES CLIENTS

MARS 2016

I - RAPPEL DU CONTEXTE ET OBJECTIFS

L'une des deux activités de l'association Néo Emplois consiste à **recruter localement des salariés et personnes en recherche d'emploi** pour répondre aux besoins de personnel des clients avec lesquels nous travaillons (particuliers, entreprises, collectivités et associations). Nous sommes ainsi l'intermédiaire entre l'offre et la demande en termes d'emploi dans le Morbihan, avec un accompagnement professionnel des personnes.



Il est donc nécessaire d'évaluer régulièrement le niveau de satisfaction de nos clients et des personnes en recherche d'emploi que nous employons. Nous avons donc décidé d'évaluer la satisfaction des clients ayant fait appel à nos services 5 heures et plus du 1^{er} janvier 2015 au 29 février 2016, soit 619 clients sur les 826 actifs sur cette période (75 %). Sur les 619 personnes interrogées, 71 % sont des particuliers.

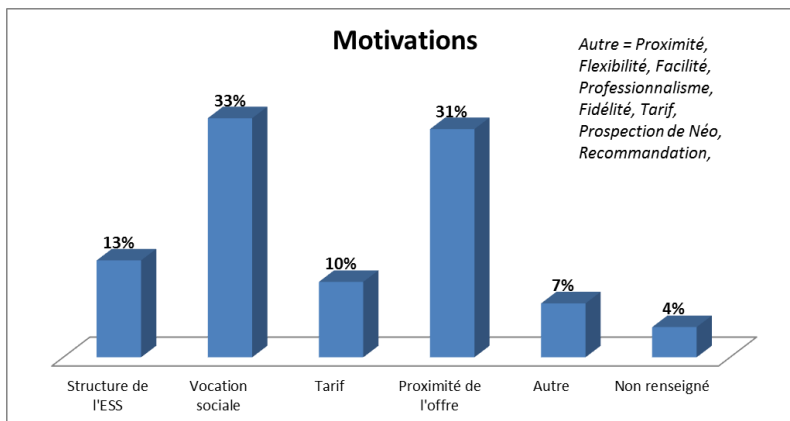
Les objectifs du questionnaire administré étaient de :

- mieux cerner les besoins et attentes des clients ;
- répertorier les points de satisfaction et de vigilance par rapport à notre prestation auprès des différents types de clients.

II - TRAITEMENT DES RESULTATS DE L'ENQUETE 2016

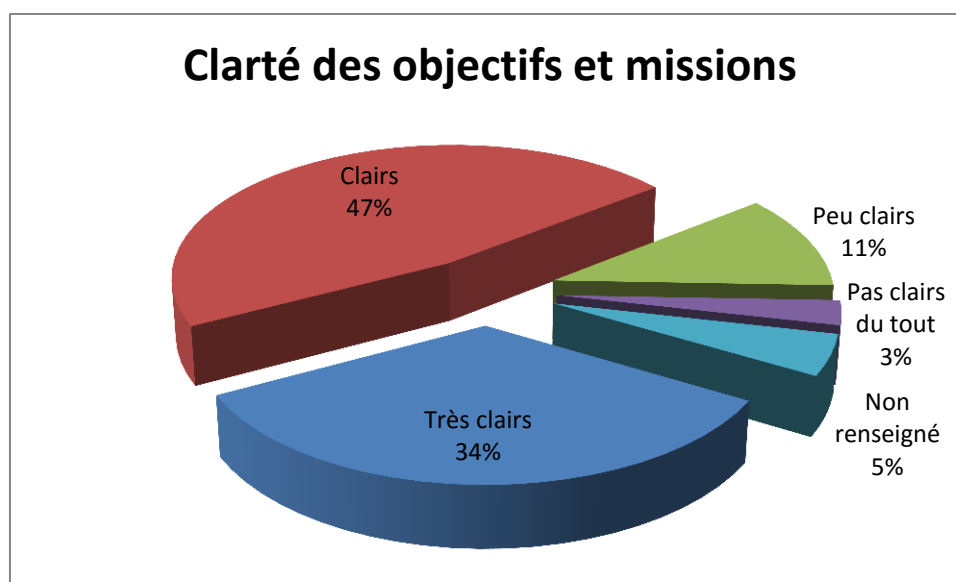
Nous avons eu un taux de réponse assez important puisque 33 % des clients ont répondu à notre enquête (206 personnes sur 619). Cependant, 80 % des répondants sont des particuliers. Les résultats ne sont donc pas représentatifs de l'ensemble des typologies de clients avec lesquels nous travaillons et seront donc étudiés dans la globalité. Un retour par catégorie ne semble pas judicieux et non représentatif pour une grande majorité des questions posées.

⇒ Quelles sont vos motivations en faisant appel à Néo Emplois ?



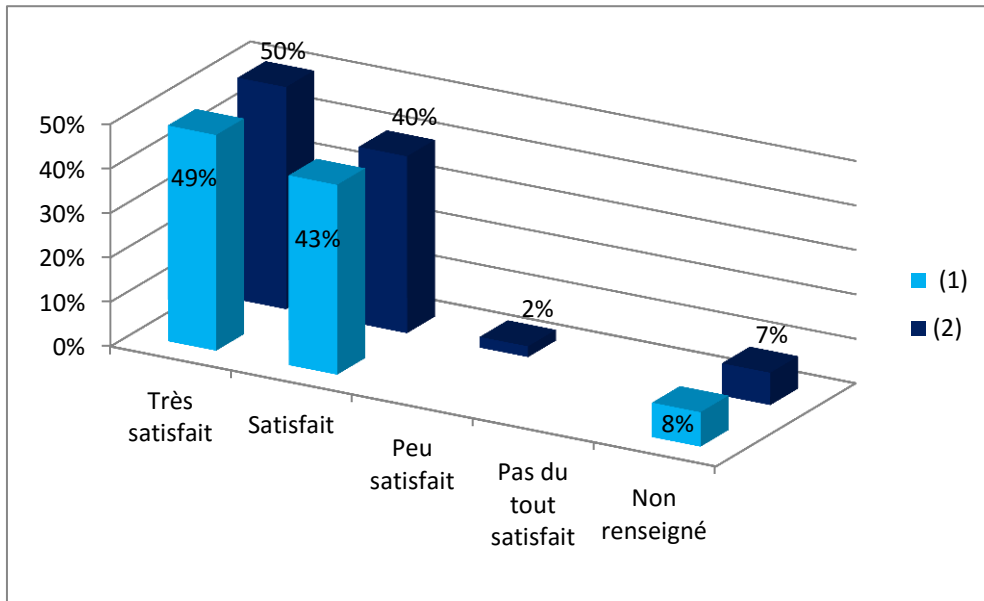
⇒ Les objectifs et missions de Néo Emplois sont-ils clairs pour vous ?

N.B. les objectifs et missions n'étaient pas précisés dans la question, il existe donc un doute raisonnable sur les réponses. Chacun a pu répondre oui ou non en se faisant une fausse idée de ce que sont nos objectifs et missions.



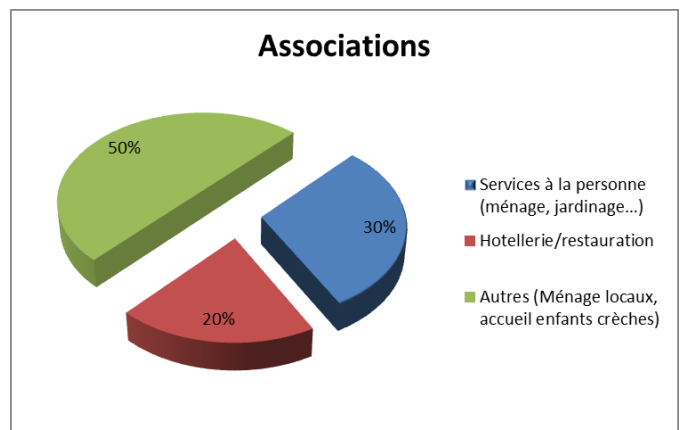
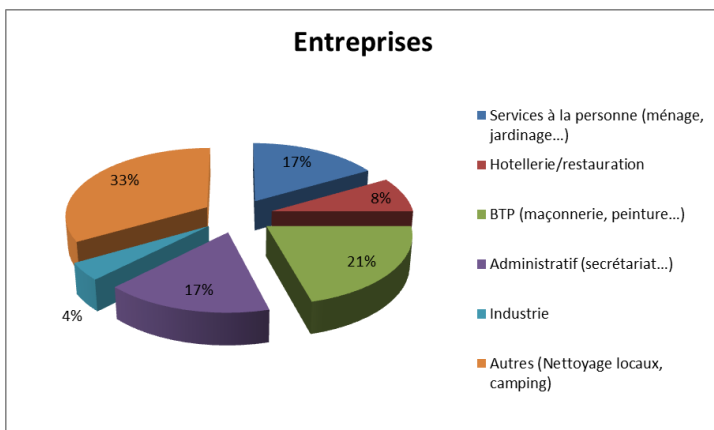
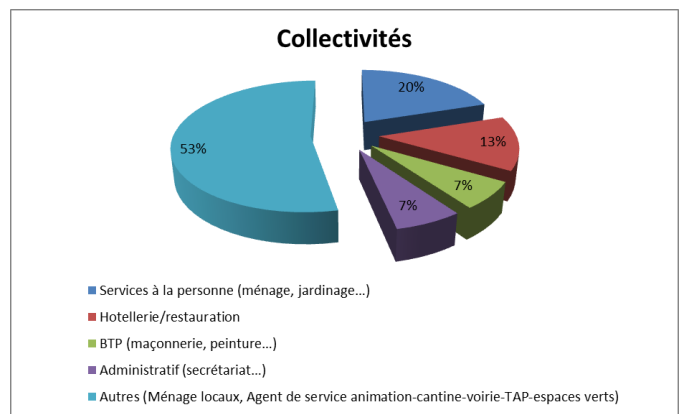
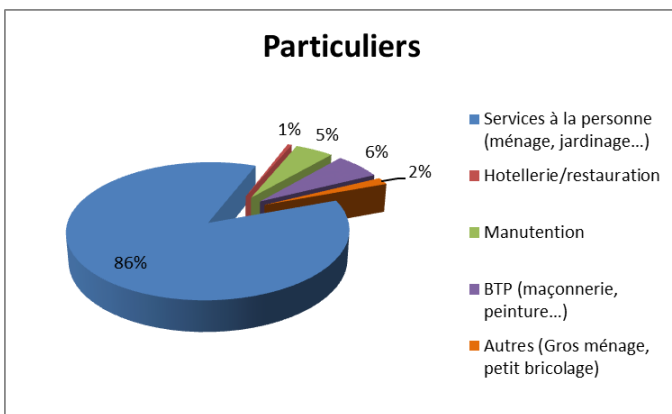
⇒ D'une manière générale, êtes-vous satisfait

- ① De l'accueil (horaires d'ouverture, disponibilité, premier contact...)
- ② De l'efficacité de votre interlocuteur (renseignements, réponses données, réactivité)



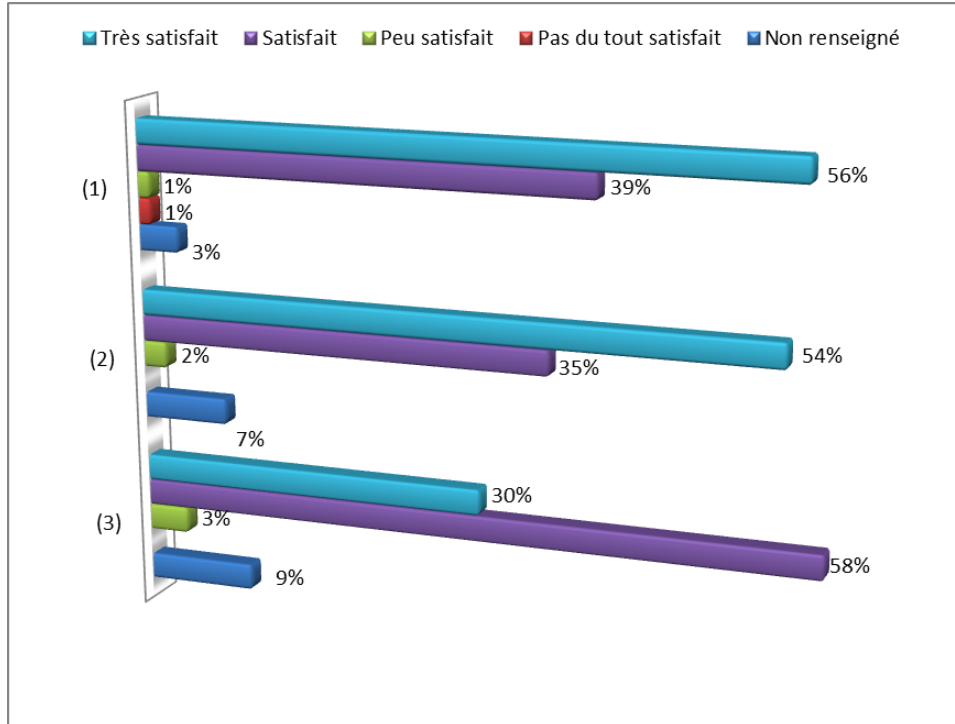
⇒ Pour quelle(s) type(s) d'intervention(s) nous avez-vous contacté ?

Ici les résultats sont traités par catégorie (entièrement dissociés du global) pour plus de pertinence.



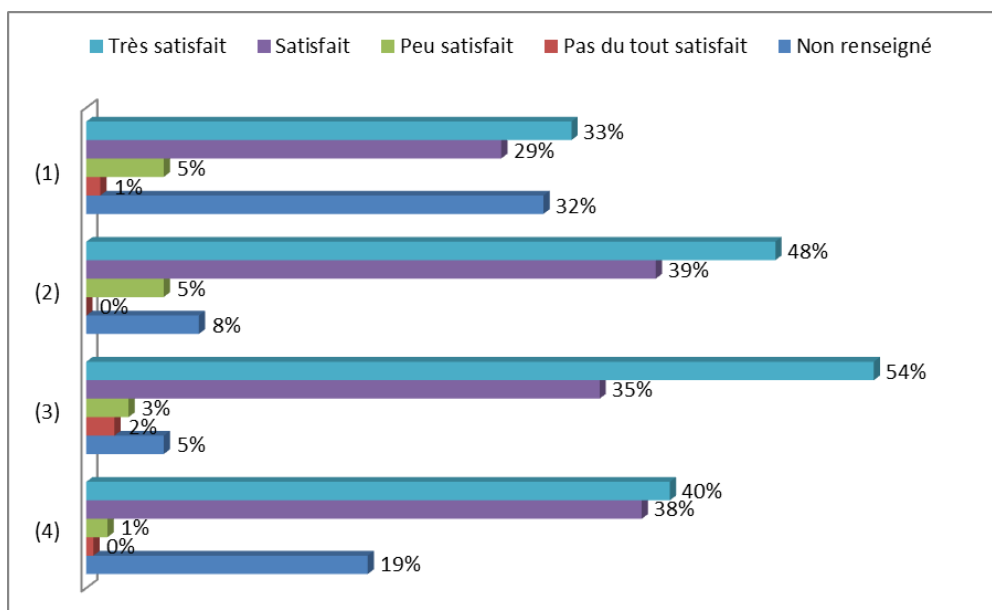
⇒ Lors une demande d'intervention, êtes-vous satisfait

- ① De la prise en charge de votre demande (compréhension de la mission) ?
- ② Du délai de réponse apportée à votre demande ? (temps écoulé entre le jour de votre demande et le jour de l'intervention)
- ③ Du tarif appliqué ?



⇒ Après l'intervention, êtes-vous satisfait

- ① De la qualité du travail effectué ?
- ② De l'adéquation de l'intervention par rapport à votre demande initiale ?
- ③ Du comportement des intervenant(e)s ? (ponctualité, politesse, amabilité)
- ④ De l'évaluation des missions par le/la conseiller(e) emploi ? (disponibilité, réactivité)



III - ANALYSE

Nous constatons que le **niveau de satisfaction des clients reste élevé pour les particuliers** essentiellement, car au regard de la typologie des répondants, on ne peut attribuer cette tendance à l'ensemble des clients. Le taux de retour est similaire à la précédente enquête puisque nous atteignons 33 % contre 32 % en 2011. Voici les éléments mis en exergue par cette enquête 2016 :

- **La majorité des particuliers font appel à nos services à 86 % pour des services à la personne** (ménage, entretien d'espaces verts, jardinage...); les collectivités et associations travaillent avec notre association à plus de 50 % pour des missions « autres » en ménage, animation scolaire, entretien voirie, accueil des enfants en crèche, etc ; enfin **les entreprises proposent un panel de missions de travail très diversifiées** dans des secteurs variés comme le BTP, l'administratif ou encore le nettoyage.
- **Les répondants ont connu Néo Emplois essentiellement par le bouche à oreille** pour 39 %, par une collectivité pour 26 % et par un partenaire de l'emploi pour 13 %. Il est important de continuer à mener des actions visibles du grand public, des collectivités et des partenaires pour faire connaître davantage nos actions.

Points forts :

- Les clients sont satisfaits à très satisfaits à 82 % de **l'accueil** et à 90 % de **l'efficacité de leur interlocuteur** (renseignements, réponses données...). Les objectifs et missions, bien que n'étant pas formalisés dans la question, paraissent clairs à très clairs pour 81 % des répondants.
- Lors d'une demande de mission de travail, les clients sont satisfaits à très satisfaits à 95 % de la **prise en charge de leur demande** (compréhension de la mission), à 89 % du **délaï de réponse apporté** à leur demande (temps écoulé entre le jour de demande et le jour d'intervention) et à 88 % du tarif appliqué.
- Après une intervention, les clients sont satisfaits à très satisfaits à 87 % de l'adéquation de l'intervention par rapport à leur demande initiale et à 89 % du comportement du/des intervenants.
- **76 % des répondants referaient appel à Néo Emplois pour d'autres services et 87 % recommanderaient l'association à leur entourage.**
- A la question « quelles sont vos motivations pour faire appel à Néo Emplois », 33 % évoquent la **vocation sociale** et 31 % la **proximité**.

Axes d'amélioration :

- Les **objectifs et missions de Néo Emplois** n'étaient pas clairement définis dans la question, et ils sont **peu clairs, pas clairs du tout ou non renseigné pour presque 20 % des répondants** : c'est donc là un axe d'amélioration à mettre en place en communiquant davantage vers les clients particuliers notamment.

- Après une intervention, **les clients sont peu satisfaits, pas du tout satisfait ou n'ont pas répondu à 38 % pour la qualité du travail effectué**. Sur ces 38 %, 32 % n'ont pas répondu du tout probablement en raison de la mise en page de la question qui ne facilitait pas la lecture. Pour autant, pour les 6 % de personnes mécontentes, nous avons conscience que certain(e)s de nos salarié(e)s présentent des lacunes dans certains domaines de compétences, c'est pourquoi un **plan de formation** leur est réservé chaque année. Pour autant, celui-ci étant restreint, nous ne sommes pas en mesure de pouvoir former tous les salariés qui travaillent avec nous. Cela dit, nous tenterons de renforcer cet axe formation des salariés dans l'année à venir dans la mesure de notre budget formation. Des formations en ménage et en peinture sont ainsi prévues dans les prochains mois.
- Après une intervention, **les clients sont peu satisfaits, pas du tout satisfait ou n'ont pas répondu à 20 % pour l'évaluation des missions par le/la conseiller/ère emploi**. Sur ces 20 %, 19 % n'ont pas répondu du tout probablement en raison de la mise en page de la question qui ne facilitait pas la lecture. Le suivi des clients et leur satisfaction sont primordiaux pour fonder un lien de confiance et de réciprocité dans les échanges. Nos conseillers étant sur plusieurs missions à la fois, il est complexe pour eux de pouvoir suivre correctement l'ensemble des missions de travail qu'ils gèrent quotidiennement. Nous envisageons le test d'un nouveau mode d'organisation interne qui devrait permettre un meilleur suivi commercial des clients.
- Près de **25 % de nos clients ont déjà rencontré un problème quelconque dans le déroulement de la prestation** proposée par Néo Emplois : il est important que celui-ci soit connu le plus rapidement possible du/de la conseiller/ère avec lequel/laquelle vous êtes en contact pour pouvoir trouver une solution. Il faut que cette « règle du jeu » soit connue et acceptée côté salarié et côté client pour que cela fonctionne. La plupart des clients l'ont compris puisque **87 % des répondants ont fait part du problème au/à la conseiller/conseillère**. Pour autant, 13 % n'ont soit pas fait part du problème, soit n'ont pas répondu à la question. Une meilleure communication des conseillers envers les clients devrait améliorer les choses.

www.neo56.org

Pour toute remarque sur les résultats de cette enquête, merci de vous adresser à Enora PERHIRIN, directrice communication et marketing de Néo Emplois, à : communication@neo56.org.