

Rapport : Enquête de satisfaction

Satisfaits de nous ?

Depuis quelques années, l'idée a mûri chez COPRO de mener une « enquête de satisfaction de la clientèle » (quelle expression !). Cette tâche paraissait toutefois encore plus difficile que l'expression elle-même.

Qui sont nos '*clients*' ? Est-ce que ce sont les maîtres d'ouvrages privés ou publics qui prescrivent des produits certifiés ? Est-ce que ce sont les fabricants auprès desquels COPRO effectue des contrôles ? Ou plutôt les entrepreneurs qui mettent en œuvre les produits certifiés ?

Et quand sont-ils '*satisfaits*' ? Lorsque le niveau de la qualité est bas, et que le risque de non-conformités est faible ? Ou bien lorsque le niveau est élevé avec des exigences strictes ?

Une enquête de satisfaction d'un organisme de certification et de contrôle semblait différente des autres enquêtes traditionnelles avec lesquelles nous sommes régulièrement bombardés.

Raison pour laquelle il a été fait appel à l'agence spécialisée ICMA Group. Un sérieux brainstorming a été réalisé avec eux pour fixer les objectifs, les groupes cibles et les questionnaires.

2 groupes cibles ont été définis : 'fabricants' et 'autorités'. Chacun ayant des attentes spécifiques à l'égard de COPRO, cela nécessitait une approche et une analyse différente.

Afin d'obtenir des informations suffisantes et correctes, un nombre représentatif de contacts ont été choisis au hasard parmi d'une part, tous les « responsables qualité » des titulaires de certificat BENOR/COPRO/CE, et d'autre part, parmi toutes les personnes de contact connues des maîtres d'ouvrages. Ces personnes ont été contactées fin 2015 par téléphone par ICMA. 155 personnes de contact du côté des fabricants et 42 personnes de contact issues des autorités ont coopéré à l'enquête. Nous tenons tout d'abord à les remercier pour leur temps et leur réaction utile.

Presque un tiers de tous les participants ont choisi de rester anonymes.

A partir des nombreux résultats obtenus, nous en avons épinglés quelques uns d'intéressants.

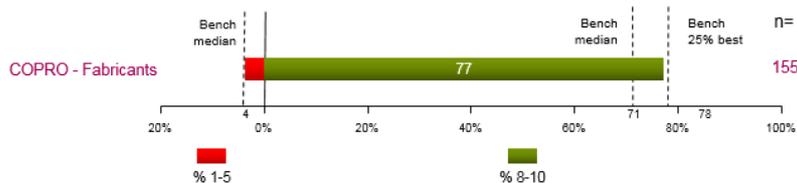
1. Groupe cible 'producteurs'

L'échantillon est représentatif de tous les secteurs de COPRO (asphalte/béton/granulats/autres), des groupes linguistiques (NL/FR) et des activités de COPRO (certification, marquage CE, réception par lot).

Segmentation		Sondage
COPRO - Fabricants	Total	155
Sector	Asphalte	27
	Béton	22
	Granulats	93
	Autres secteur	13
Taal	NL	130
	FR	25
Contact avec COPRO pour ...	Certification	107
	Marquage CE	32
	Inspection	85

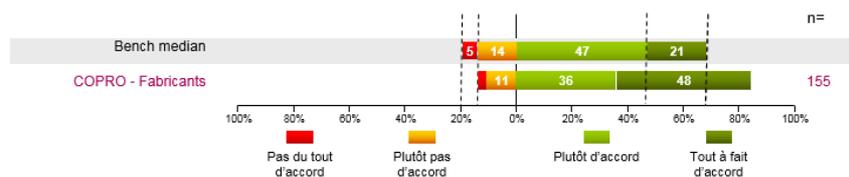
La tendance globale est positive. 77% des personnes interrogées donnent une note générale de satisfaction de 8 ou plus sur 10.

Indice de satisfaction



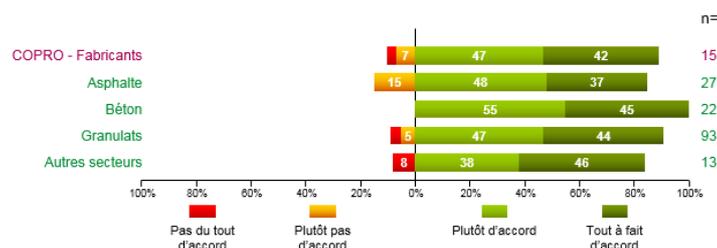
Les fabricants apprécient en particulier la valeur ajoutée qu'offre la certification en général et COPRO en particulier. Ainsi COPRO fait partie des 10% des sociétés qui ont obtenu les meilleurs résultats de toutes les enquêtes effectuées par l'ICMA.

Dans quelle mesure vous êtes d'accord que la Certification apporte une plus-value



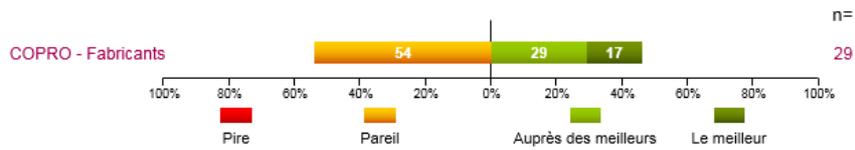
Les fabricants semblent satisfaits du soutien qu'offre COPRO lors de la réalisation de leurs objectifs en matière de qualité et de la valeur ajoutée générale durant la collaboration.

Dans quelle mesure vous êtes d'accord que COPRO vous aide à réaliser vos objectifs en matière de qualité



Par rapport aux autres organismes de certification, la perception est aussi bonne, même si le caractère distinctif reste plutôt limité.

Lorsque vous comparez en général COPRO avec d'autres organismes de certification, COPRO est alors ... ?



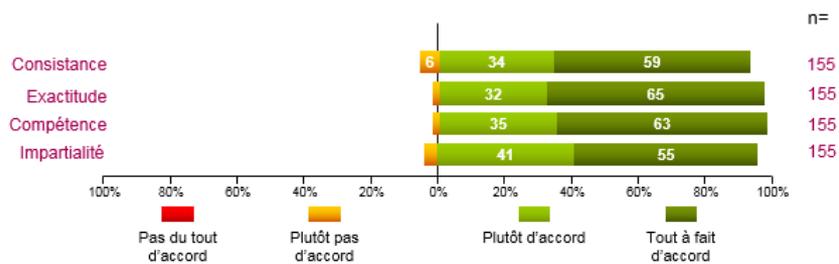
Qu'est-ce qui est important pour le fabricant ?

Tant la compétence du contrôleur (aussi bien ses connaissances techniques, que celles du produit, et du dossier), que la mesure avec laquelle les remarques et sanctions sont traitées et justifiées, ont la plus grande influence sur la satisfaction générale.

Les points à améliorer sont la clarté de l'information (moins technique et moins compliquée) ainsi que les discussions concernant les remarques et sanctions. Il s'agit ici de points d'action concrets pour 2016.

La compétence générale de COPRO est évaluée comme très bonne.

Dans quelle mesure vous êtes d'accord que les attributs suivants s'appliquent à COPRO ?



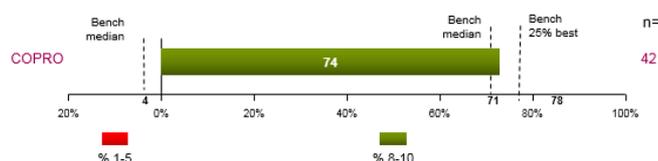
2. Groupe cible 'autorités'

L'échantillon est représentatif des différentes autorités (AWV/SPW/autres) et groupes linguistiques (NL/FR) en Belgique.

Segmentation		Sondage
COPRO	Total	42
Secteur	AWV	16
	SPW	9
	Autre	17
Langue	Néerlandophone	32
	Francophone	10

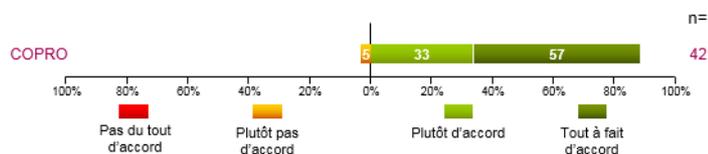
74% des personnes interrogées donnent un 8 ou plus en ce qui concerne la satisfaction générale. Aucun des contacts ne se montre mécontent. Lorsque des notes plus faibles sont attribuées, celles-ci sont plutôt dues à un manque d'enthousiasme qu'à de l'insatisfaction.

Indice de satisfaction

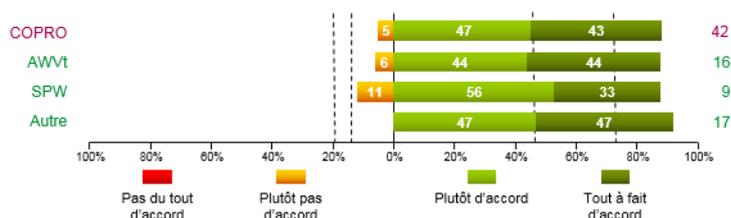


Les notes concernant la valeur ajoutée sont très élevées, comme par exemple la contribution de COPRO à la réalisation des objectifs de qualité.

La Certification offre une plus-value



COPRO vous aide à réaliser vos objectifs en matière de qualité



En ce qui concerne nos conseils consultatifs, le traitement administratif est évalué comme excellent. La clarté des documents est en revanche un point à améliorer.

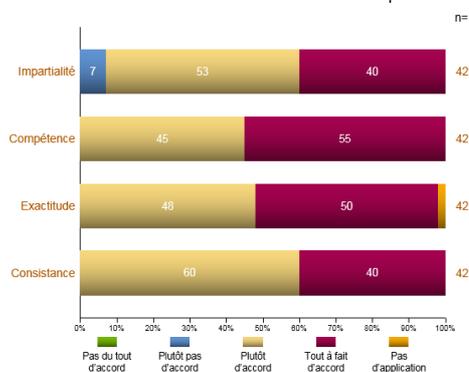
En ce qui concerne les contrôles de soutien au chantier, les rapports et la concertation sont le plus souvent bien perçus.

74% des personnes contactées connaissent le COPRO Extranet. La satisfaction en est élevée, mais l'influence sur la satisfaction générale reste limitée.

33% des personnes interrogées auprès des autorités font également appel à d'autres organismes de certification, pour lesquels dans 50% des cas COPRO est mieux considéré, et dans 43% des cas, considéré comme équivalent.

En ce qui concerne les compétences, l'expertise et la précision de COPRO obtiennent surtout une note excellente.

Dans quelle mesure vous êtes d'accord que les attributs suivants s'appliquent à COPRO ?



Les points à améliorer sont la clarté des documents (prescriptions, règlements, agenda, ...), la qualité de certaines prescriptions techniques et la connaissance des applications des produits.

3. Et maintenant?

Une enquête de satisfaction est sans valeur si aucune suite n'y est donnée. Raison pour laquelle, les résultats généraux ont été discutés au sein de l'équipe de gestion, et qu'un feed-back spécifique a été donné lors de réunions de secteur distinctes. Des actions concrètes ont été mises en place, qui feront l'objet d'un suivi.

COPRO tient à remercier tous les participants pour leurs réactions. Nous nous engageons d'ores et déjà à continuer à améliorer nos services.

"Your most unhappy customers are your greatest source of learning." B.Gates