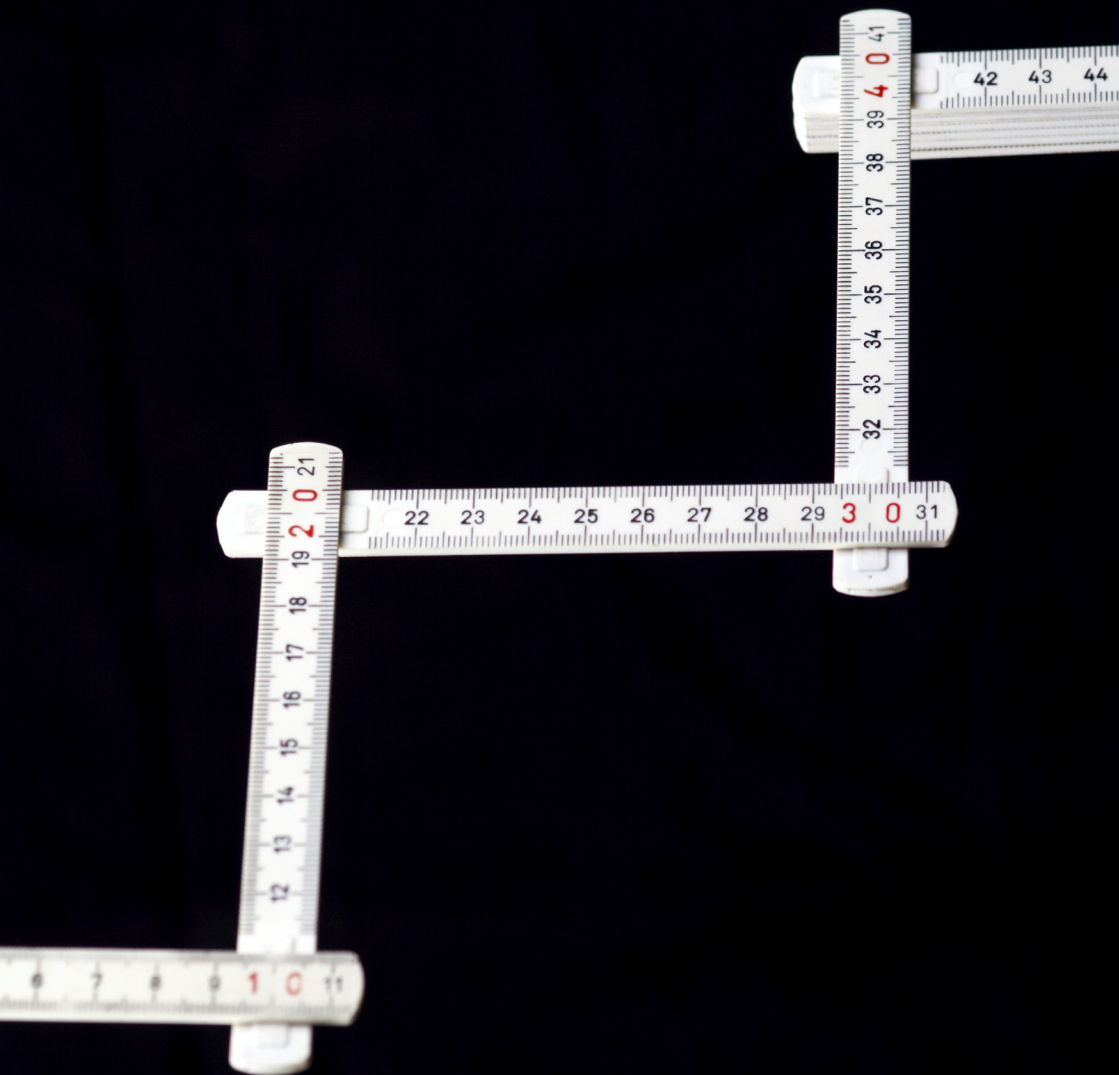


Enquête 2014

ETUDE DE SATISFACTION CLIENTS



LA SÉCURITÉ DU FIXE
LA LIBERTÉ DU TEMPORAIRE

pemsa[®]

CONTEXTE

Pemsa est une société active dans la gestion et la délégation de personnel dédié aux secteurs de la construction. Pemsa défend ses lettres de noblesse depuis bientôt 35 ans, elle a repris le flambeau de l'entreprise Placement d'Electriciens Bernard Marchon SA fondée en 1980 (d'où l'acronyme PEMSA). Dès le début Pemsa a fait œuvre de pionnière. Son atypie séduit autant le collaborateur que l'entreprise cliente. Le collaborateur y perçoit un sentiment d'appartenance et d'encadrement alors même que l'entrepreneur profite de la flexibilité du concept.

Notre slogan : la sécurité du fixe, la liberté du temporaire.

Entreprise responsable avec une vraie dimension sociale, nous plaçons notre capital humain au centre de nos attentions. Il est important de ne pas considérer nos collaborateurs comme de simples intérimaires de passage. Nous nous investissons jour après jour afin de leur garantir le plein emploi ainsi que des prestations sociales habituellement réservées à des salariés de multinationales.

Par exemple : formations, transports publics, abonnements de fitness, téléphonie gratuite, places de cinéma, taux de leasing préférentiel, campagne de vaccination, check-up santé, assistance sociale, etc...

Premier, meilleur ou différent. Par ce crédo, nous voulons donner le meilleur de nous-mêmes et perpétuer l'excellence. Nous nous devons d'assurer un suivi personnel et un encadrement professionnel pour chacun de nos collaborateurs afin de garantir un service de qualité à tous nos clients.

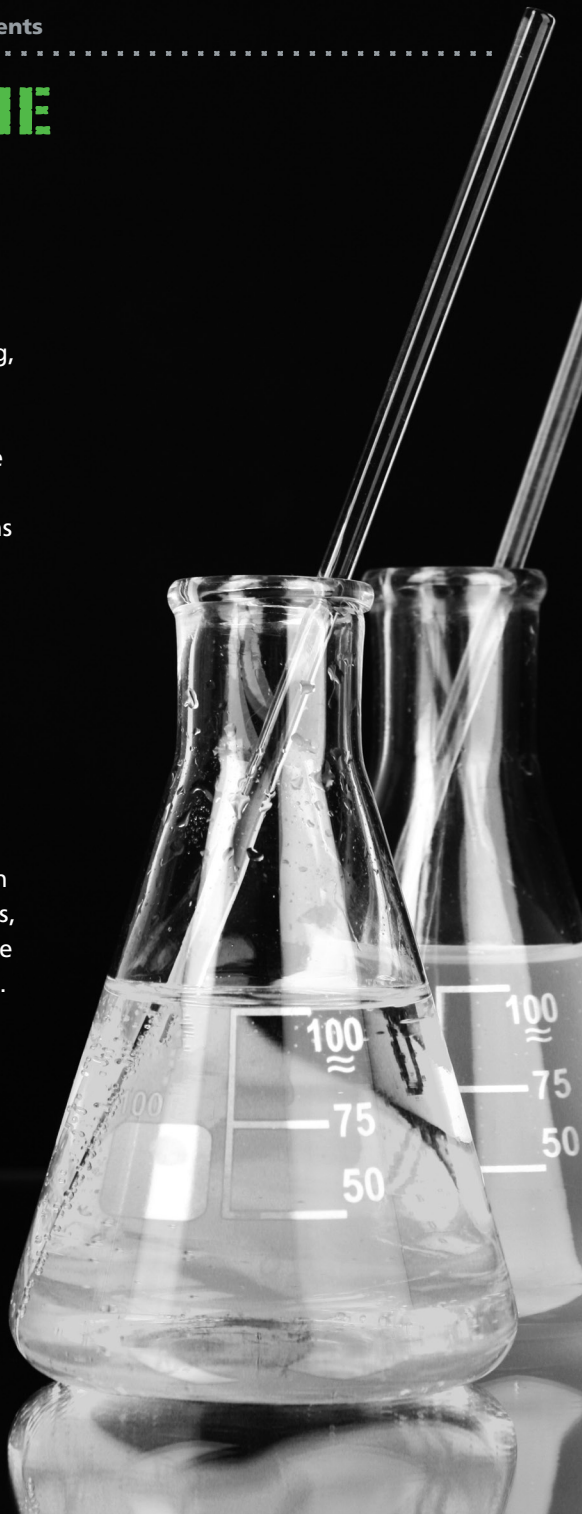
C'est donc pour nous assurer que nous menons une politique d'entreprise cohérente que nous avons confié à Mediactif le soin de mener une enquête sur la perception de nos clients sur la qualité de nos services et nos prestations. Le compte-rendu ci-après fait état des points forts de cette étude et en dégage les mesures d'amélioration qu'il y a lieu de mener dès maintenant.

MÉTHODOLOGIE

Les données de cette étude ont été obtenues par entretiens téléphoniques entre le 10 et le 30 juin 2014. Cette enquête a pu être réalisée grâce à l'implication de 147 clients de nos agences de Lausanne, Genève, Fribourg, Manno, Locarno et Bâle. C'est donc un grand merci que nous leur adressons. Ils sont une pierre angulaire dans notre processus d'amélioration continue et leur contribution est déterminante dans le choix des mesures correctives.

ANALYSE

Plutôt que de rechercher une définition qui caractérise la satisfaction des clients, la méthodologie utilisée se base sur une modélisation opérationnelle de celle-ci. Ainsi, le modèle utilisé pour conduire cette enquête repose sur quatre domaines d'investigation, soit :
L'image de Pensa, la qualité de ses relations et de ses prestations et enfin, l'implication que ses collaborateurs déploient pour satisfaire les attentes des clients.



SYNTHÈSE DES RÉSULTATS

Image

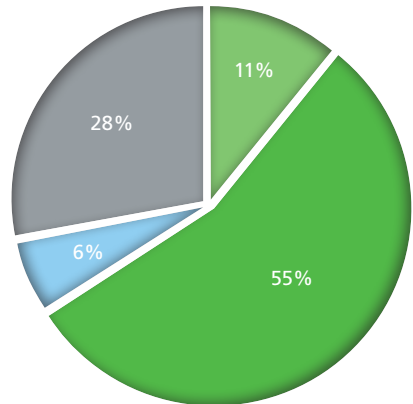
Les termes utilisés par les clients pour illustrer l'image de Pemsa sont des plus valorisants.

fiabilité
confiance
professionnalisme
compétence
réactivité
respect
intégrité
éthique

Grâce à cette image de compétence, Pemsa peut compter, malgré l'énorme concurrence régnant sur ce marché, sur la fidélité de près de $\frac{3}{4}$ de ses clients. Cette image est corroborée par 2 collaborateurs sur 3 qui sont conquis par Pemsa grâce aux relations qu'ils entretiennent avec leurs conseillers, ainsi qu'à leur satisfaction concernant la qualité et la continuité des missions qui leur sont confiées.

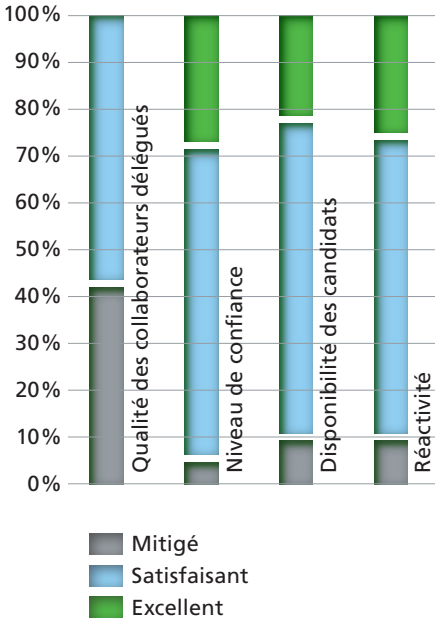
Longévité

A la question "Pensez-vous collaborer à l'avenir avec Pemsa", seuls 28% des clients répondent ne pas savoir ! 11% auront des besoins en hausse, 55% à l'identique et seuls 6% auront des besoins à la baisse. Ce sont donc plus de 7 clients sur 10 qui nous assurent leur collaboration.



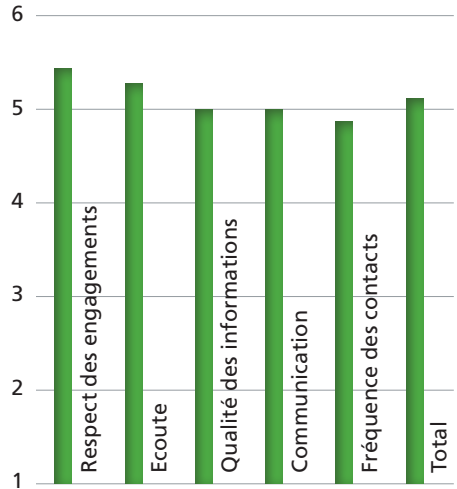
Savoir-faire

Cette performance est sans doute la conséquence du haut niveau de satisfaction de nos clients tant romands que tessinois et alémaniques.



Relation client

Nos relations sont jugées de qualité comme l'atteste le tableau ci-dessous :



Note de satisfaction maximum = 6

Pemsa VS concurrence

En comparaison avec nos concurrents, nos clients prétendent que nos avantages concurrentiels sont : en premier lieu des conseillers et des candidats compétents suivis de la qualité des équipements mis à disposition et enfin, la qualité de nos services administratifs.

AMÉLIORATIONS ENVISAGÉES

Nos clients s'attendent en priorité à :

1. Une meilleure qualification des collaborateurs délégués
2. Une consolidation des relations commerciales par une meilleure fréquence des contacts
3. Une amélioration de nos conditions tarifaires.

Pour y répondre, nous mettons en œuvre les processus suivants:

Pour relever les compétences de nos collaborateurs délégués, nous souhaitons mettre en place une coopération plus étroite avec les centres de formation des associations professionnelles cantonales. Nous voulons garantir, à l'ensemble de nos collaborateurs délégués, un accès plus facilité à ces centres et poursuivre nos incitations de post-formation. Un programme en ce sens sera élaboré. Nous souhaiterions également faire attester leurs compétences par un certificat professionnel délivré par ces mêmes centres, certifiant qu'ils disposent des notions de bases leur permettant d'exercer l'activité (ceci notamment pour la main d'œuvre étrangère en premier emploi en Suisse). Entretemps, nous poursuivrons nos tests d'aptitudes sur nos platines d'examens pratiques et développerons, grâce aux nouvelles technologies, des épreuves théoriques sur iPhone.

En ce qui concerne nos relations commerciales une dynamique plus rigoureuse est mise en place. Nous songeons à nous munir notamment d'un CRM pour étayer cette démarche. Nous souhaitons garantir à l'ensemble de nos clients une constance dans nos relatios et ne surtout pas limiter celles-ci aux seules phases de négociations et/ou contractuelles. Nous voulons peaufiner notre gestion clients, gérer les échanges avec interactivité, adapter et personnaliser nos services et anticiper les attentes de nos clients.

De plus, nous renforcerons nos actions de soutiens aux événements sportifs ou socio-culturels de nos régions. Ces occasions seront propices à l'organisation d'invitations clients et conforteront nos relations.

Enfin, pour ce qui est de nos tarifs, concevant que le souci majeur de tout bon gestionnaire est de réduire les coûts et d'obtenir le meilleur pour le moins cher, il est de notre devoir de rechercher constamment la formule dite « win-win ».

Notre politique n'a jamais été de vouloir être le meilleur marché mais le plus économique. Pour cette raison nous privilégions avant tout les solutions de « gain de temps » et investissons en ce sens. Plusieurs projets sont à l'étude, notamment celui d'informatiser le processus d'échanges de données. Nous étudions également la possibilité de compléter les équipements de nos collaborateurs par des ustensiles permettant d'accroître leur productivité. L'incitation à la formation citée au paragraphe ci-dessus corrobore ce panel de mesures.

Cependant, souhaitant augmenter notre attractivité commerciale, notre grille tarifaire a été réadaptée. Celle-ci tient majoritairement compte du volume d'activité échangé et de la complexité du processus afin de partager les fruits d'une coopération efficace.

Nous précisons toutefois, que cette étude de marché a démontré que nos tarifs sont tout à fait compétitifs et conforme à la moyenne du marché.

Nos adresses

Genève

Rue des Charmilles 8 | CH-1203 Genève
Tél. +41 22 339 89 90 | Fax +41 22 339 89 99
geneve@pemsas.com

Lausanne

Grand Pont 2 bis | CH-1002 Lausanne
Tél. +41 21 340 61 61 | Fax +41 21 340 61 62
lausanne@pemsas.com

Fribourg

Rue St-Pierre 18 | CH-1700 Fribourg
Tél. +41 26 322 10 91 | Fax +41 26 322 10 92
fribourg@pemsas.com

Bâle

Weisse Gasse 14 | CH-4001 Basel
Tél. +41 61 201 24 90 | Fax +41 61 201 24 99
basel@pemsas.com

Lucerne

Nidfelfstrasse 5 | CH-6010 Kriens
Tél. +41 41 310 80 90 | Fax +41 41 310 80 91
lucerne@pemsas.com

Locarno

Via Stazione 4a | CH-6600 Locarno-Muralto
Tél. +41 91 743 42 10 | Fax +41 91 743 42 11
locarno@pemsas.com

Lugano

Via Cantonale 35a | CH-6928 Manno
Tél. +41 91 610 20 60 | Fax +41 91 610 20 69
manno@pemsas.com

Direction & Administration

Avenue du Léman 9 | CH-1005 Lausanne
Tél. +41 21 721 80 90 | Fax +41 21 721 80 91
info@pemsas.com