

Des **Laboratoires** et des **Hommes**



Retrouvez
MECASEM
sur votre
Smartphone :



à la **Mesure** de vos **Innovations**



Synthèse de l'Enquête Clients
2013

Préambule

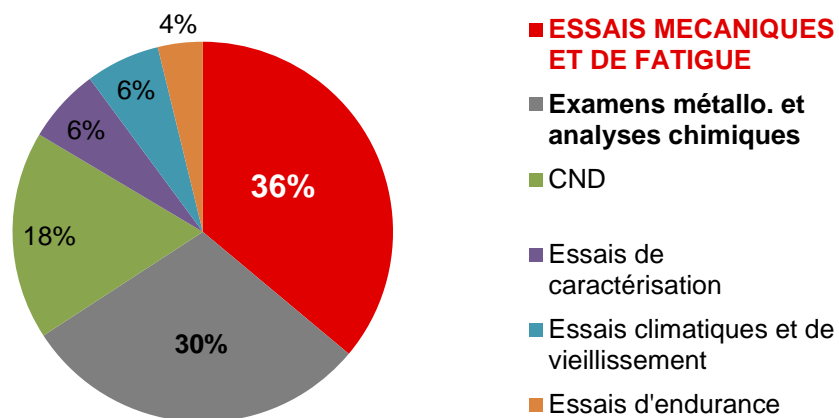
- **Enquête clients menée en 2013 sur un échantillon représentatif de 145 clients** du groupe MECASEM toutes prestations en Essais et Métrologie et tous laboratoires confondus.
- **Première phase d'une enquête globale.**
Objectif de ce premier volet : mesurer votre degré de connaissance du groupe et de ses activités.
- Vous étiez invités à répondre à l'Enquête via un **questionnaire accessible sur notre site internet www.mecasem.com**

Répartition Essais et Métrologie

Lorsque vous faites intervenir MECASEM, de quel(s) type(s) de prestation(s) s'agit-il ?

Prestations en ESSAIS : 55,2% du total (159 pers.)

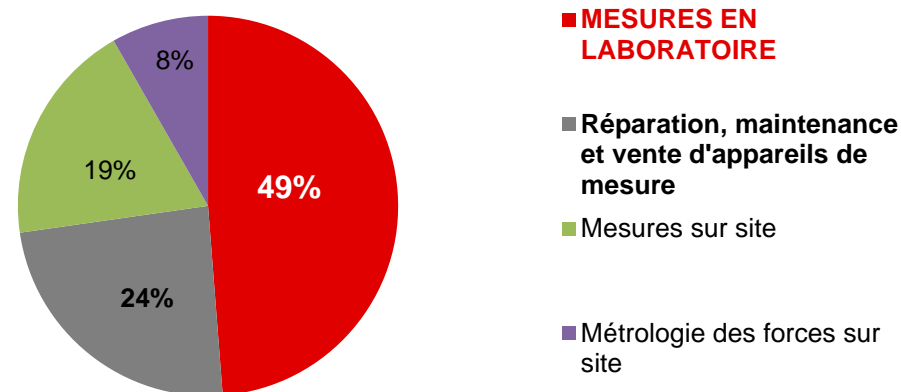
Répartition prestations **ESSAIS**



MECA & FATIGUE	Métallo. & ana. chim	CND	Caractér.	Clim. & vieill.	Endur.
36%	30%	18%	6%	6%	4%
57 pers.	47	28	10	10	6

Prestation en Métrologie : 44,8% (129 pers.)

Répartition prestations **METROLOGIE**

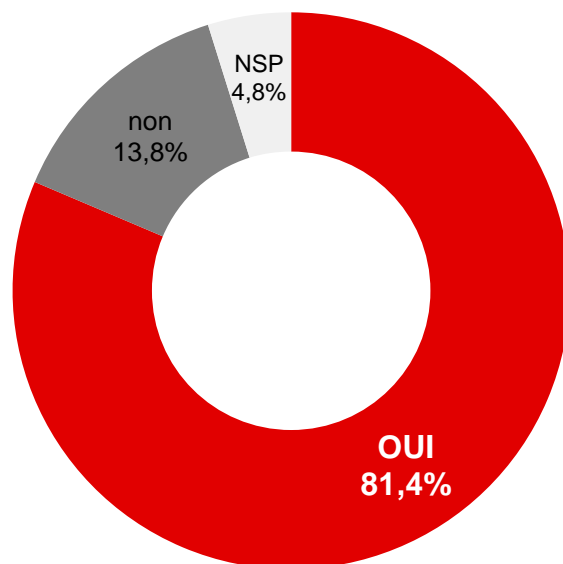


MESURES EN LABO	Rép., maint. et vente d'app. mesure	Mesures sur site	Méto des forces sur site
49%	24%	19%	8%
59 pers.	29	23	10

Type de prestation

Sollicitez-vous MECASEM toujours pour le même type de prestation ? **OUI à 81,4% (118 pers.)**

Toujours pour le même type de prestation ?



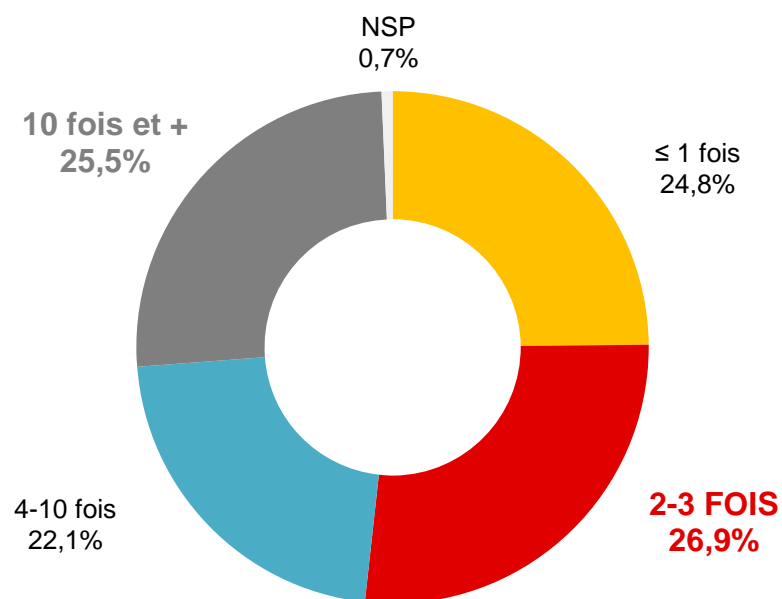
OUI	non	NSP*
81,4%	13,8%	4,8%
118 pers.	20	7

(*) NSP : ne se prononcent pas

Fréquence des demandes

A quelle fréquence faites-vous intervenir MECASEM ? **2-3 fois/an à 26,9%** (39 pers.) ; **10 fois et + à 25,5%** (37 pers.)

Fréquence des demandes (par an)

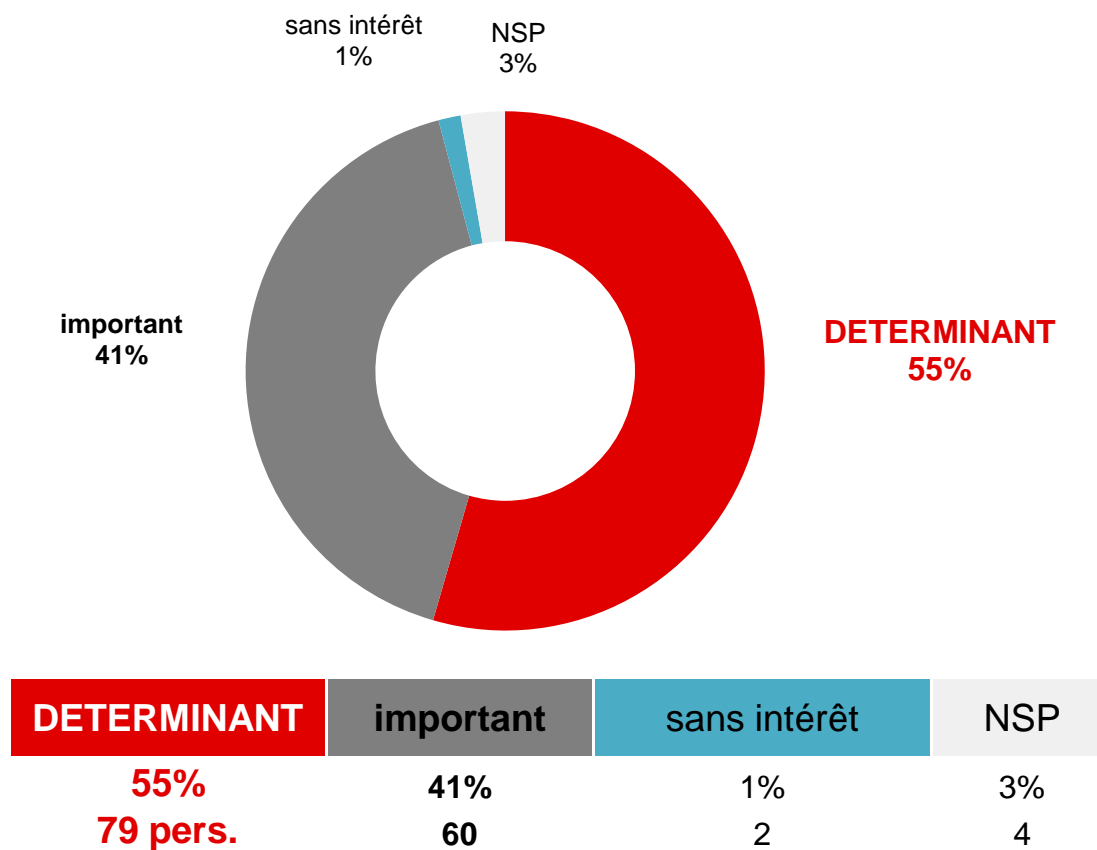


≤ 1 fois	2-3 FOIS	4-10 fois	10 fois et +	NSP
24,8%	26,9%	22,1%	25,5%	0,7%
36 pers.	39	32	37	1

Certification et accréditation

Pour vous, le fait qu'une prestation soit accréditée et certifiée est **déterminant à 55%** (79 pers.)

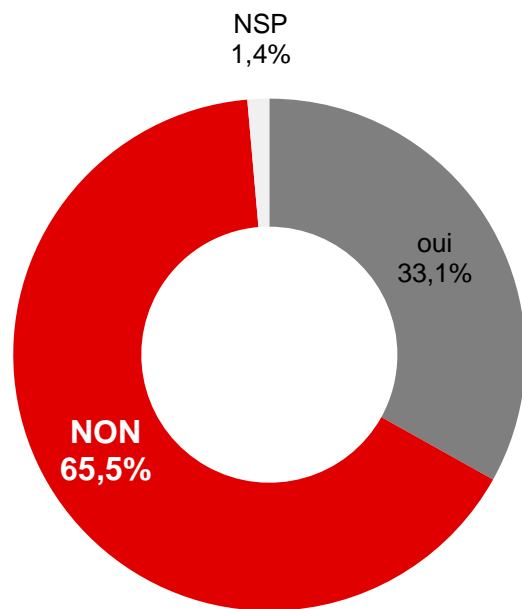
Certification et accréditation



Accréditation NadCap CND en 2012

MECASEM a été accrédité NadCap en 2012. Le saviez-vous ? **NON à 65,5%** (95 pers.)

Au courant de l'accréditation NadCap CND



oui	NON	NSP
33,1%	65,5%	1,4%
48 pers.	95	2

Critères de choix

Lors de votre (vos) précédente(s) affaire(s), quel(s) a (ont) été le(s) facteur(s) de votre choix en faveur de MECASEM ?

Certification/accréditation des prestations : note moyenne de 2,76 et critère cité 102 fois (12,4%)

Vos 3 principaux critères de choix en faveur de MECASEM - données qualitatives :

- 1. Certification/accréditation des prestations** (moyenne de 2,76)
2. **Savoir-faire** (3,31)
3. **Faisabilité technique** (3,59)

Note : Vous étiez invités à classer vos réponses par ordre décroissant, 1 étant votre préférence

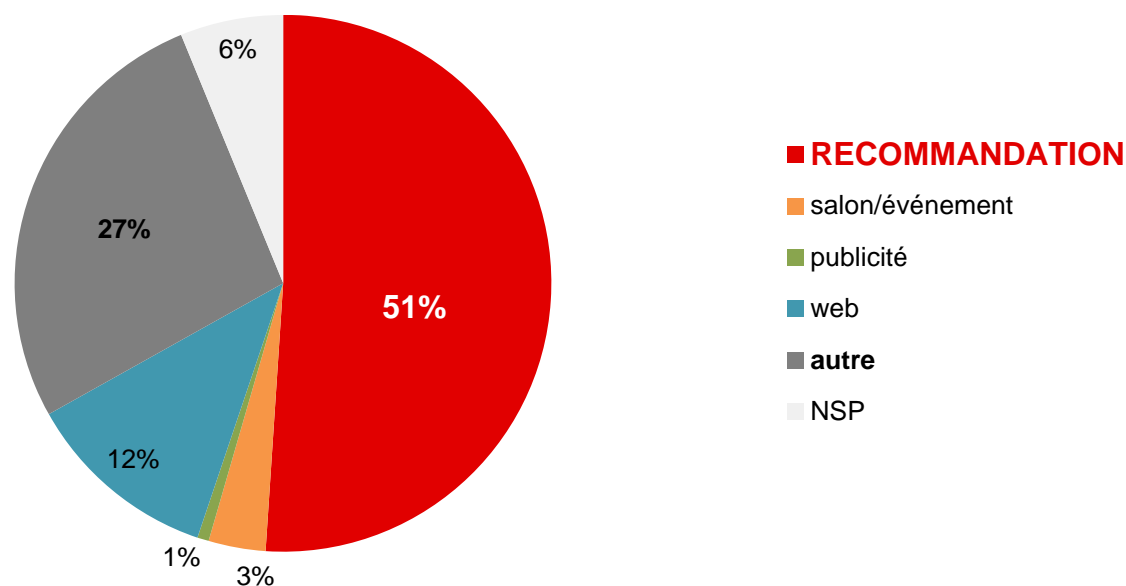
Vos 3 principaux critères de choix en faveur de MECASEM - données quantitatives :

- 1. Certification/accréditation des prestations** est cité 102 fois (12,4%)
2. **Respect du délais** est mentionné 93 fois (11,3%)
3. **Proximité géographique** 92 fois (11,2%)

3 clients ne se sont pas prononcés pour cette question

Connaissance de MECASEM

Comment avez-vous connu MECASEM ? **Par recommandation à 51% (74 pers.)**



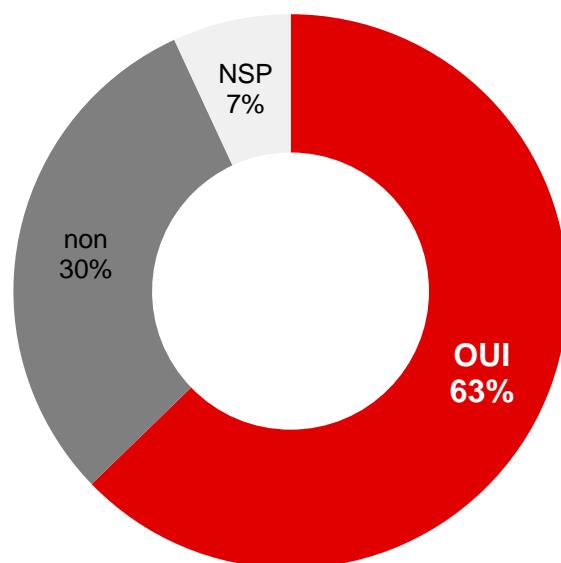
RECO.	salon & éven.	publicité	presse	web	autre*	NSP
51%	3%	1%	0%	12%	27%	6%
74 pers.	5	1	0	17	39	9

(*) dont 24 pers (17% du total) : MECASEM est dans la base de données fournisseurs ou prestataire historique

Informé de l'actualité

Considérez-vous que vous êtes informé(e) de l'actualité de MECASEM ? **OUI à 63% (91 pers.)**

Informé de l'actualité de MECASEM



OUI	non	NSP
63%	30%	7%
91 pers.	44	10

Note : sur les 135 clients qui ont répondu à cette question :

126 clients (soit 93%) reçoivent la newsletter MECASEM ; 9 clients (7%) ne la reçoivent pas.

Qualités de MECASEM

Parmi ces qualités, laquelle (lesquelles) associez-vous au Groupe MECASEM ?

Compétent : note moyenne de 2,40 et qualité citée 104 fois (15,2%)

Les 3 principales qualités que vous associez à MECASEM - données qualitatives :

- 1. Compétent** (moyenne de 2,40)
2. Professionnel (2,59)
3. Expert (3,18)

Note : Vous étiez invités à classer vos réponses par ordre décroissant, 1 étant votre préférence

Les 3 principales qualités que vous associez à MECASEM - données qualitatives :

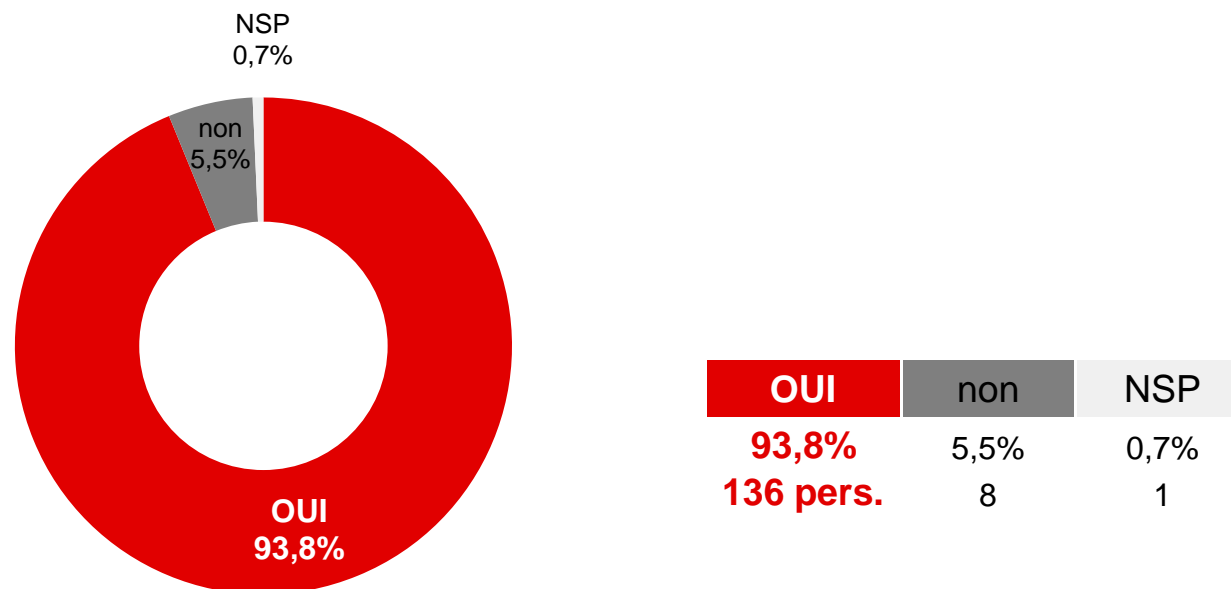
- 1. Compétent** est cité 104 fois (15,2%)
2. Professionnel est mentionné 96 fois (14%)
3. Proximité géographique 78 fois (11,4%)

10 clients ne se sont pas prononcés pour cette question

Recommandation MECASEM

Recommanderiez-vous MECASEM à un tiers ? **OUI à 93,8%** (136 pers.)

Prêt à recommander MECASEM



Note : à l'issue de l'enquête 93,8% (136 pers) seraient prêts à recommander MECASEM à un tiers ;
51% (74 pers.) des clients interrogés déclarent avoir connu MECASEM sur recommandation d'un tiers...

Facteurs d'amélioration

Quels seraient selon vous les acteurs efficaces d'amélioration pour MECASEM ? **Les délais à 41,8%** (cités 23 fois)

43 clients (29,7% du total des 145 interrogés) ont répondu à la question citant un total de **55 facteurs** (certains clients en ayant mentionné plusieurs). 102 clients (70,3%) ne se sont pas prononcés.

Les 3 principaux facteurs d'amélioration selon vous :

- 1. Les délais** pour 41,8% (mentionnés 23 fois sur 55), au sens large ou en particulier les délais des prestations et résultats (6 fois) et les délais d'établissement des devis (2 fois) constituent le facteur principal d'amélioration pour MECASEM ;
- 2. La communication, le relationnel et la réactivité** sont cités 6 fois (10,9%) : écoute, conseil, suivi des commandes et information client ;
- 3. Les rapports et certificats** sont mentionnés 5 fois (9,1%) : qualité, uniformisation de la structure à tous les sites, certificats ou rapport en anglais, rigueur de la rédaction et format informatisés.

Plan d'action

• Amélioration des délais

Dans le but d'améliorer notre réactivité dans le traitement de vos demandes, nous avons créé fin 2013 un **Pôle transversal Essais/Métrieologie exclusivement dédié à l'Administration des Ventes**. Et, depuis début 2014, **nos équipes Essais et Métrieologie ont été renforcées** tant au niveau stratégique (management, chefs d'équipe) qu'opérationnel (techniciens). Nous nous fixons également comme objectif de perfectionner le **suivi des prestations** que vous nous confiez, en termes de coordination, de communication et de retours d'information.

• Accréditations et certifications Qualité

Conscients du fait que les accréditations et certifications Qualité constituent l'un de vos critères de choix majeurs, nous continuerons tout au long de cette année à placer **le respect des exigences Qualité au cœur de nos prestations**. Nous disposons ainsi d'un large panel de **prestations** accréditées **COFRAC** (ISO/CEI 17025), **NadCap** (magnétoscopie et ressuage) et certifiées **EN 9100 et ISO 9001**, dont les portées sont continuellement étendues.

• Rapports d'essais et certificats d'étalonnage

Nous procéderons cette année à une **refonte** des rapports d'essais et certificats d'étalonnage **afin d'harmoniser l'ensemble des supports**. Nous souhaitons également étendre le recours à la signature électronique de nos rapports et certificats pour répondre à 3 objectifs : améliorer la fluidité et la rapidité des échanges, faciliter l'archivage et respecter l'environnement.