

## Résultats de l'enquête de satisfaction-clients : ID Alloys – septembre 2024

Conformément à notre Système de Management de la Qualité et 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 en juin cette année, dans un contexte où l'incertitude demeure :

- les tensions géopolitiques mondiales persistent (guerre entre Russie et Ukraine, conflit israélo-palestinien et frictions entre Chine et Taïwan en particulier) et maintiennent la production d'armement à un niveau élevé. Cette production est consommatrice de superalliages, les commanditaires sont le plus souvent étatiques, donc prioritaires, et peu regardants sur les coûts.
- les cours du pétrole demeurent à un niveau relativement élevé, ce qui d'une part pèse sur les coûts de fabrication des matériaux, et d'autre part multiplie les projets pétroliers à travers le monde pour profiter de la manne. Ces projets sont également très gourmands en superalliages du fait de leur résistance à la corrosion et/ou de leurs caractéristiques mécaniques élevées ;
- l'inflation connue au cours des deux dernières années a aussi pesé sur les coûts de fabrication
- enfin, plus spécifiquement au marché aéronautique, les difficultés rencontrées par Boeing ont des effets contradictoires et fluctuants (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 une situation toujours incertaine, soyez assurés 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 est réalisée tous les deux ans. Elle est 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 70 sociétés, 60 en France et 10 à l'export, dont 10 clients 'nouveaux'.

Comme précédemment (à des fins de comparaison), 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 un total de 24 questions.

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 : 39% (27 sur 70).

	Notes 2022	Notes 2024
<b>A. Qualité de la relation commerciale</b>	<b>17.6</b>	<b>18.1</b>
<i>i. Disponibilité de vos interlocuteurs</i>	17.7	18.0
<i>ii. Qualité du contact avec vos interlocuteurs</i>	17.7	18.0
<i>iii. Technicité de vos interlocuteurs</i>	17.7	18.1
<i>iv. Volonté d'apporter une solution</i>	17.3	18.5
<b>B. Qualité des offres</b>	<b>16.8</b>	<b>17.7</b>
<i>i. Délai de réponse</i>	16.6	17.2
<i>ii. Clarté/précision des devis</i>	18.0	18.1
<i>iii. Adéquation offre/demande</i>	16.6	18.1
<i>iv. Prise en compte des demandes spécifiques</i>	16.2	17.5
<b>C. Gestion de la commande</b>	<b>17.5</b>	<b>18.0</b>
<i>i. Confirmation de commande</i>	17.0	18.1
<i>ii. Suivi administratif de la commande</i>	16.9	17.6
<i>iii. Conformité/qualité du matériel</i>	18.1	18.1
<i>iv. Qualité documentaire</i>	18.0	18.3
<b>D. Logistique</b>	<b>17.2</b>	<b>18.4</b>
<i>i. Respect des délais</i>	17.3	18.1
<i>ii. Qualité de l'emballage</i>	17.2	18.5
<i>iii. Identification des produits</i>	16.9	18.5
<i>iv. Documents fournis à la livraison</i>	17.6	18.7
<b>E. Management Qualité</b>	<b>16.7</b>	<b>16.9</b>
<i>i. Contact avec le service Qualité</i>	16.8	17.3
<i>ii. Réactivité aux problèmes</i>	16.4	16.4
<i>iii. Capacité à proposer des solutions pertinentes</i>	16.8	16.8
<i>iv. Information/suivi (jusqu'à clôture NC)</i>	16.8	17.1
<b>F. Information générale</b>	<b>15.6</b>	<b>14.4</b>
<i>i. Connaissance de notre organisation</i>	14.7	14.2
<i>ii. Information sur les produits &amp; services proposés par ID Alloys</i>	15.2	13.5
<i>iii. Information sur résultats SMQ</i>	15.8	
<i>Connaissance de notre site internet</i>		12.6
<i>iv. Impression générale concernant ID Alloys</i>	16.8	17.1

### 3- ANALYSE

Le 1<sup>er</sup> point à noter est un taux de réponse qui se maintient, à un niveau cependant assez bas : au total, seuls 39% des interrogés ont répondu. Cela est particulièrement vrai pour nos nouveaux clients, qui n'ont pas jugé utile de nous faire part de leurs opinions. Cela tient peut-être à une conjoncture difficile, où les approvisionnements s'avèrent complexes : 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 sont plus que satisfaisants : la moyenne générale monte à 17.3/20.

Une amélioration est particulièrement notable sur les 4 premiers chapitres, où les moyennes augmentent de plus d'un demi-point : elles sont désormais comprises entre 17.2 et 18.7.

Une différence est toutefois notable entre les différentes catégories de clients : sur la partie opérationnelle (A-B-C-D), nos clients export demeurent nettement moins satisfaits que nos clients français (respectivement 14.9/20 et 18.5/20). Sont-ils moins bien servis par ID Alloys ? Sont-ils plus exigeants ? De gros efforts pour améliorer notre prestation 'internationale' semblent toujours nécessaires.

Autre point négatif : la connaissance générale de notre entreprise est dans l'ensemble considérée comme passable (en particulier notre site internet : il s'agit d'une nouvelle question dans cette étude). Malgré la refonte de notre présentation, la mise en avant de notre site internet (avec mentions de nos résultats OTD et OQD tous les trimestres), l'inscription sur des sites de type 'Europages', la participation à des salons professionnels, l'envoi périodique d'une information à nos clients, les efforts doivent être poursuivis afin d'y remédier.

L'impression générale est quand même très bonne : elle s'établit à 17.1 (pour 16.8 il y a deux ans). Et plus de 96% des personnes ayant répondu se disent prêtes à recommander ID Alloys !

#### 4- PLANS D'ACTIONS

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) :* 30/09/2024

##### 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) :* 30/09/2024

##### 4.1.3. **Indication du site internet en bas de page de nos confirmations de commande**

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.

*Fin prévisionnelle (insertion bas de page) :* 30/09/2024



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](mailto:sbujEAU@idalloys.fr)

web : [www.idalloys.fr](http://www.idalloys.fr)