

CABINET  
LOUERGHI

# ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENT • 11/2013 •

Approche Créative  
Pour le Cabinet Louergli

En novembre 2013, a été menée une enquête de satisfaction auprès des clients du cabinet.

Cette enquête est une première pour le cabinet et à ce titre, ses résultats constituent une balise permettant de suivre la performance future de la satisfaction client.

Sur 75 clients interrogés, 30 réponses ont été recueillies soit un taux de réponse de près de 43%. C'est sur la base de cet échantillon que sont établis les pourcentages analysés ci-après.

# 1. Le client du cabinet Louergli : portrait « robot »

Une entreprise jeune : créée en 2010

---

Une TPE : effectif < 2

---

Un CA moyen de 76 118 €

---

## Analyse


Les entreprises ayant répondu ont en moyenne 3 ans et en sont donc à leur première étape clé.


On peut supposer qu'elles entament une phase de développement et que leurs attentes sont appelées à évoluer et à se densifier : **52% prévoit de faire évoluer les missions confiées au cabinet très prochainement.**

Le profil de la clientèle est à rapprocher de la **forte attente en matière de conseil et information**, qui ressort dans les résultats. C'est en effet en toute logique qu'une entreprise jeune a besoin d'un accompagnement rapproché pour développer ses compétences en gestion.

## 2. La satisfaction globale

Un niveau de satisfaction générale plutôt très positif

73% 

26% 


90% satisfaits de la fréquence des contacts avec le cabinet

80% satisfaits du délai de réponse

93% satisfaits de la qualité de l'information fournie

69% satisfaits de la quantité d'information fournie

Un léger bémol à noter :

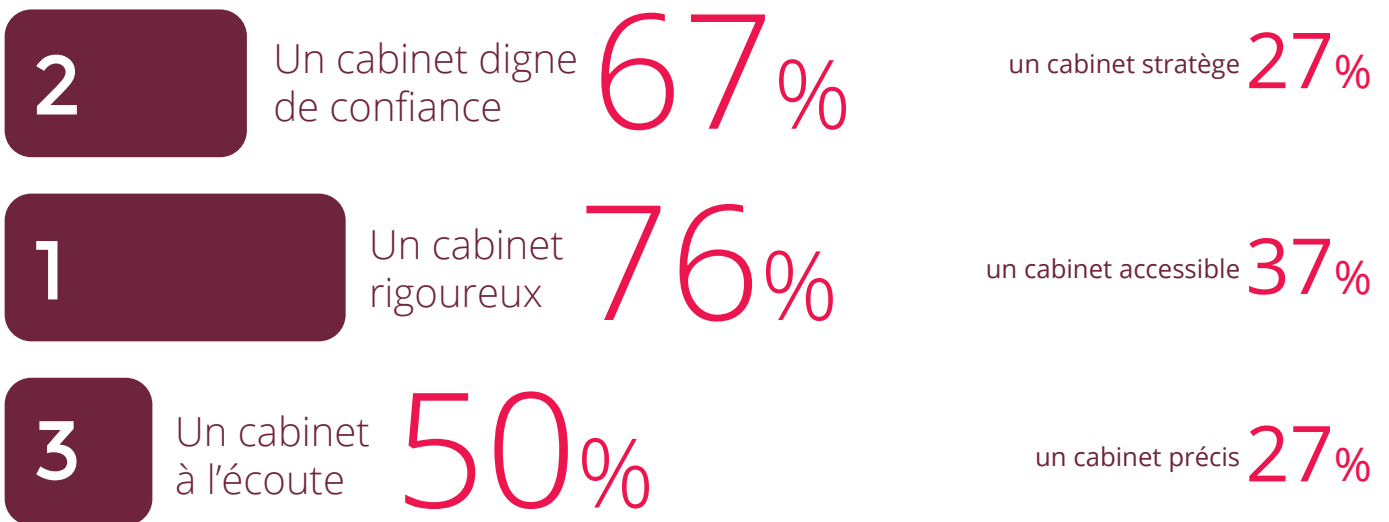
27% 

Souhaitent une information juridique, sociale et fiscale plus fournie

### Analyse

Le cabinet est globalement très bien noté, surtout en terme de délais, niveau de disponibilité et de compétence.

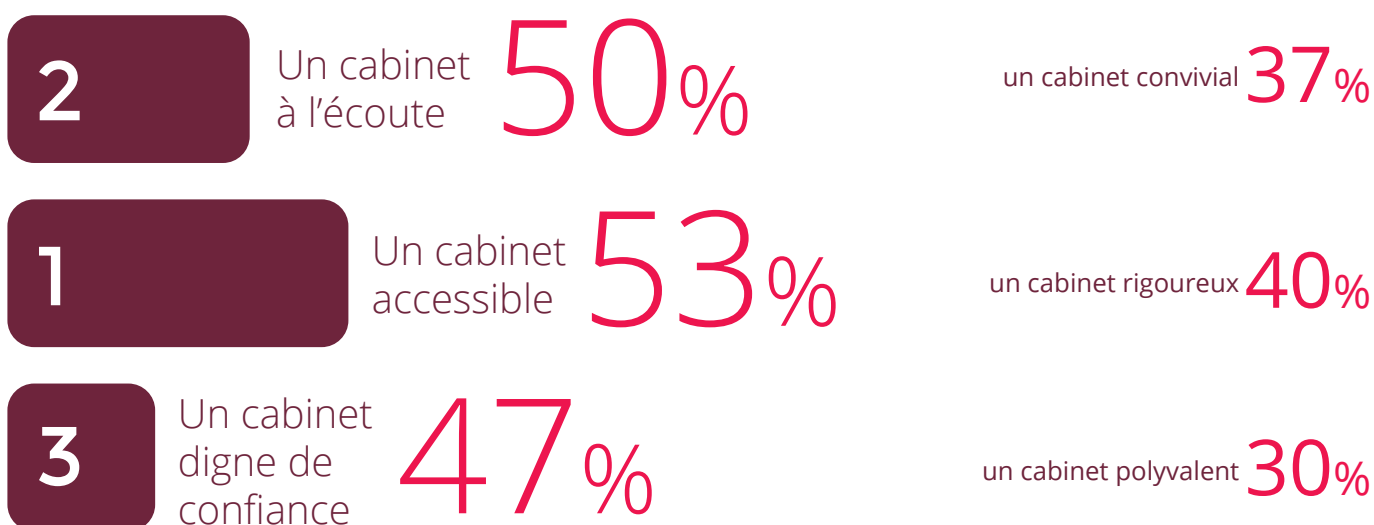
## 3. Les attentes en matière de relation



### Analyse

**La convivialité (7%) et la polyvalence (10%),** qualités moins prioritaires, se retrouvent toutefois respectivement à la 5ème et 6ème place des qualités notées par les clients comme étant celles du cabinet Louergli.

## 4. La réponse du cabinet en matière de relation



### Analyse

Même si les résultats sont moins contrastés et l'ordre différent, on peut noter que **le cabinet répond plutôt bien aux 3 principales attentes de ses clients** : la fiabilité (digne de confiance), la rigueur et l'écoute.

Des écarts sont à noter entre attentes et réponses :

**Rigueur** : qualité n°1 pour 76% des répondants et qualité du cabinet pour seulement 40% des répondants

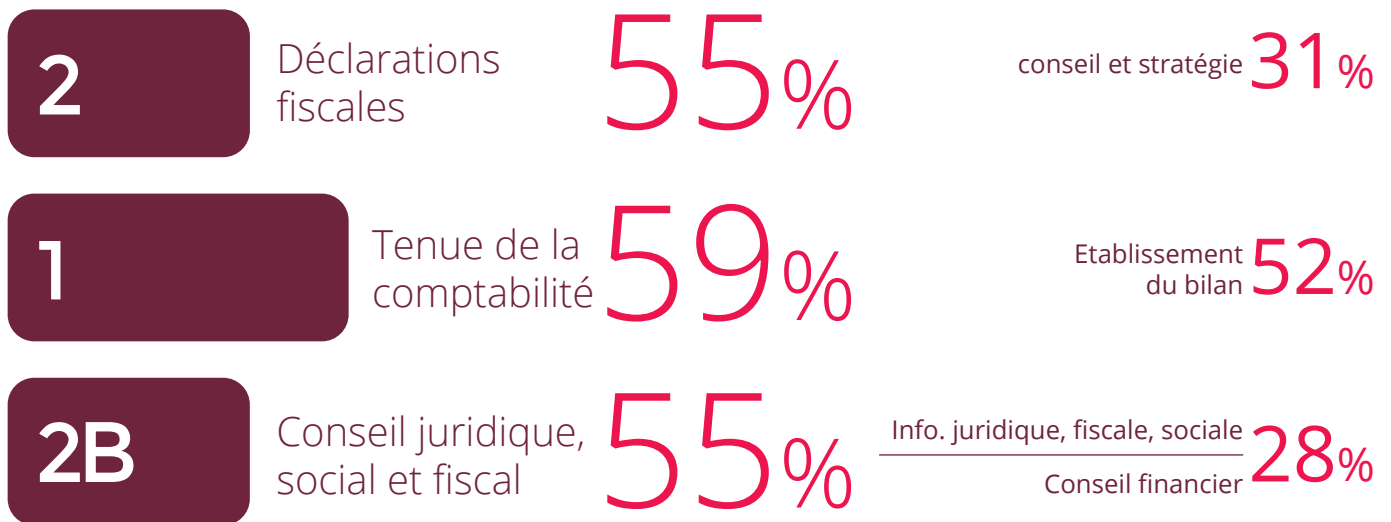
**Fiabilité** : qualité n°2 pour 67% des répondants et identifiée comme qualité du cabinet pour seulement 47% des répondants

**Convivialité** : attendue par seulement 7% des répondant et identifiée comme qualité du cabinet par 37% des répondants

**Polyvalence** : attendue par seulement 10% des répondant et identifiée comme qualité du cabinet par 30% des répondants

Les qualités de stratégie et de précision qui représentent respectivement 27% des attentes ne figurent pourtant pas dans le top 6 des qualités attribuées au cabinet

## 5. Les attentes en matière de prestation

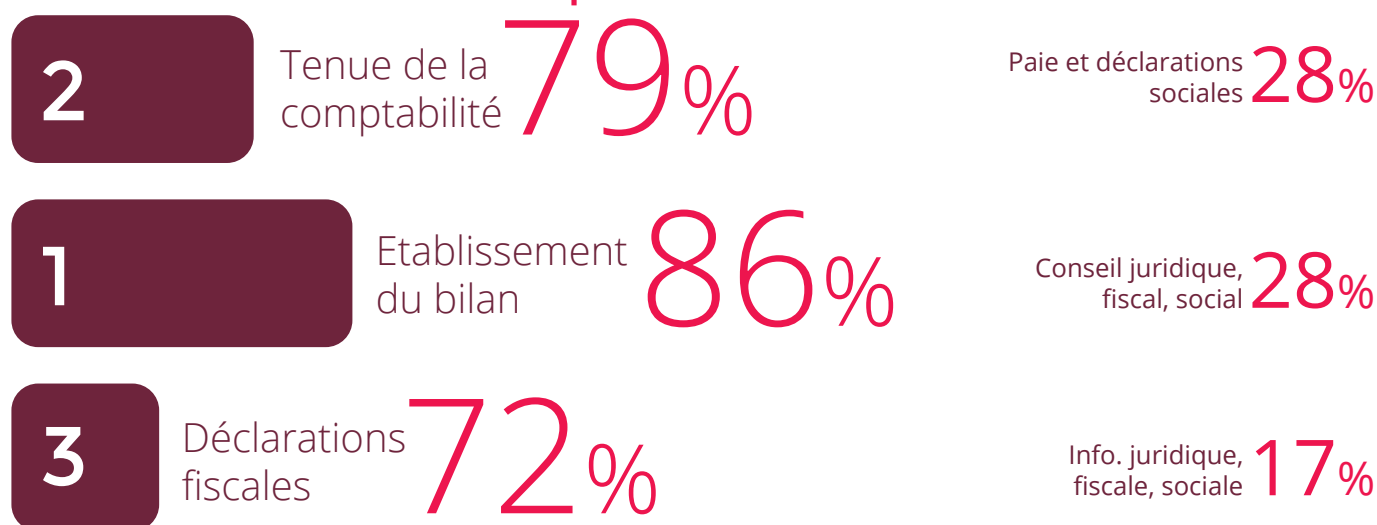


### Analyse

Il est intéressant de noter que l'attente "conseil et stratégie" occupe la même place que l'attente "un cabinet stratège". Ceci témoigne de la cohérence des attentes client et souligne **l'importance de l'approche stratégie dans les attentes.**

On peut également noter que **la répartition des attentes est plutôt équilibrée,** surtout en regard de la **réponse perçue qui est plus contrastée.**

## 6. La réponse du cabinet en matière de prestation



### Analyse

Le livrable du cabinet est très nettement constitué par **l'établissement du bilan et ses corollaires** : la tenue de la comptabilité et les déclarations fiscales.

Là encore, quelques écarts sont à noter entre attentes et réponse :

**Conseil et stratégie** : attente n°5 pour 31% des répondants n'apparaît pas dans le top 6 des prestations délivrées

**Paie et social** : livrable n°5 pour 28% des répondants alors qu'elle n'apparaît pas dans le top 6 des attentes

**Le Juridique, fiscal et social** : cumulent 45% du livrable contre 28% des attentes

**Le conseil financier** : représente 28% des attentes mais n'apparaît pas dans le top 6 des prestations délivrées



# 7. La perception du cabinet

Précieux pour **54%**

Obligatoire du 29%

Simplement utile pour 18%

**46%**

**Un cabinet qui apporte surtout :**

1. De l'aide pour obtenir des financements
2. Des conseils
3. Une assistance à la gestion de l'entreprise

**Un cabinet qui :**

1. Connaît bien les problématiques des TPE
2. A des compétences qui vont au-delà de la comptabilité
3. Est présent lors des décisions importantes
4. Joue un vrai rôle de conseil

## 8. Conclusion

Quels enseignements et pistes de travail tirer de ces résultats ?

La satisfaction générale est positive mais à nuancer par le détail des réponses.

### Pistes d'amélioration

Bien que les clients reconnaissent de nombreuses qualités au cabinet, **le sentiment persiste pour certains, d'un manque d'accompagnement dans les moments difficiles.** Bien sûr, la crise est plus impactante pour des sociétés jeunes et donc plus fragiles. Leurs attentes de soutien n'en sont que plus fortes... Le cabinet doit redoubler d'effort pour rendre visible son accompagnement dans ces moments là.

**Les attentes en matière de conseil et d'information juridique, fiscale, sociale et de stratégie** ne sont pas tout à fait comblées. Il existe là un potentiel de valorisation des prestations offertes.

**Les clients ont besoin d'être mieux informés sur l'offre du cabinet.** Le réflexe de faire appel au cabinet pour du conseil ou de la stratégie est en effet peu intégré.





Approche  
Créative

La communication d'entreprise  
sincère, humaine et positive

[www.approchecreative.fr](http://www.approchecreative.fr)