SADC
Société d'aide au développement des collectivités
VALLÉE-DE-LA-GATINEAU

21 septembre 2017 **- Résultats des visites clients mystères dévoilés**

Le 18 septembre dernier, la SADC Vallée-de-la-Gatineau invitait les 31 entreprises participantes au projet client mystère 2017, à assister à un atelier conférence leur permettant de découvrir leur Indice de Qualité Expérience Client (IQEC[md]) ainsi que l'analyse de leur performance omnicanal.

Indice de Qualité Expérience Client (IQEC[md])

Afin de déterminer l'IQEC, chacune des entreprises a reçue au cours des mois de juillet, août et septembre, la visite d'un vrai client spécialement formé par la firme l'Observateur afin d'évaluer la performance de l'entreprise sur des points tels que la mise en marché, l'accueil et le personnel, le service et l'attitude.

Le bulletin remis à chacune des entreprises comprenait donc une note pour chaque section et une note globale en pourcentage en plus d'y avoir des commentaires descriptifs de la visite. Les 31 entreprises de la Vallée-de-la-Gatineau ont obtenu une note moyenne de **82%** dont 4 ont eu 100%. Selon madame Michelle Rivard chargée de projet pour l'Observateur, une note de plus de 80% est jugée solide et démontre que l'entreprise performe bien en matière d'expérience client. Cependant, cela ne veut pas dire que tout est parfait, les efforts doivent être soutenus afin de maintenir et d'améliorer cet indice de qualité.

Performance omnicanal

De son côté, l'analyse de la performance omnicanal permet de démontrer la place occupée par l'entreprise et sa performance dans différents points de contacts avec le client. Ainsi étaient regardées la performance téléphonique (91%), la présence sur le web (46%), l'utilisation des médias sociaux (46%) et la web localisation (48%). Ici, la note représente l'espace occupé dans ces secteurs par les entreprises participantes. Ainsi une moyenne de 67% a été obtenue. Comme on peut le constater c'est la performance téléphonique avec une moyenne de 91%, qui influence positivement ces résultats, les autres éléments sous la barre des 50% démontrent des lacunes à combler.

Selon monsieur Pierre Monette, directeur général de la SADC Vallée-de-la-Gatineau, ce portrait démontre que les entreprises commencent à emboîter le pas dans l'appropriation des technologies de l'information et des communications mais que beaucoup de chemin reste à parcourir et qu'à cet effet la SADC poursuivra son support aux entreprises du territoire par différents outils adaptés aux besoins ciblés.

Visites individuelles

Dans les jours suivant l'obtention de leurs résultats, les 31 entreprises ont reçu la visite d'un représentant de l'Observateur. Ces rencontres privées se voulaient l'occasion de discuter sur les résultats obtenus par l'entreprise, mais surtout de discuter sur des pistes d'actions propices à l'amélioration de l'expérience client dans chacun des établissements.

Madame Michelle Rivard et monsieur Jacques Pelletier, tous deux de l'Observateur se disent enchantés de ces visites et précisent avoir rencontré des entrepreneurs fort intéressants, ayant un vif esprit entrepreneurial.

Le point de vue d'une participante

Pour Anik Beauseigle de Assurances Kelly et associés, l'opportunité offerte par la SADC était l'occasion de valider le degré de satisfaction de sa clientèle et de comprendre comment celle-ci percevait son entreprise. Suite à cet exercice elle a eu la confirmation que son équipe répondait avec brio aux standards de qualité attendus de la clientèle. Ainsi, la devise de l'entreprise "Vous servir est un privilège" prend tout son sens et demeurera l'une des motivations de l'équipe de Assurances Kelly et associés.

L'historique de projet

C'est la troisième opération client mystère organisée par la SADC. Les précédentes éditions avaient eu lieu en 2011 et en 2015.

Comme les 2 dernières éditions ont été menées par l'Observateur et travaillées avec les même paramètres, il est possible de comparer les résultats. Ainsi nous pouvons dire que l'IQEC^{md} s'est améliorée depuis 2015 puisque la moyenne à ce moment était de 80% comparativement à 82% cette fois-ci.

Et pour la suite

Maintenant, les entreprises participantes ont leurs résultats en main. À chacune d'elles de décider des actions favorisant son développement. Certaines n'ont que de petits gestes à poser, d'autres auront des projets de plus grande envergure. Quels que soient les besoins, monsieur Pierre Monette tient à rappeler que la SADC Vallée-de-la-Gatineau offre différents programmes et outils pouvant supporter les entreprises du territoire dans leur développement.

En terminant, monsieur Monette tient à féliciter personnellement chacune de ces 31 entreprises qui ont une vision positive de leur futur. Leur intérêt à s'inscrire à une telle activité démontre leur désir de performance et d'amélioration et un sens de la remise en question favorable au développement des affaires. Les efforts qu'elles déploient démontrent une volonté aigüe de bien servir la clientèle existante et de s'appuyer sur celui-ci pour le développement de nouveau marché.