



**Enquête de satisfaction
ABC Portage - Octobre 2015**

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



Périmètres de l'enquête



- **Questionnaire en ligne** : envoi automatique des réponses dans un tableur
- Réalisé par ABC Portage
- Envoyé à un échantillon représentatif d'environ **536 consultants** portés chez ABC Portage
- Mené **sur une période de 3 semaines**, du 06 au 27 octobre 2015
- Suivi et synthèse



L'enquête tourne autour de **6 axes** :

1- Les principales démarches

2- La qualité des échanges

3- La gestion et suivi des contrats

4- Les services annexes

5- La satisfaction globale

6- Le profil

Objectifs de l'enquête



- **Évaluer la satisfaction** des consultants portés chez ABC Portage
- **Recueillir leur suggestions**
- **Améliorer** les services de ABC Portage

Résultats de l'enquête



Les principales démarches

La qualité des échanges

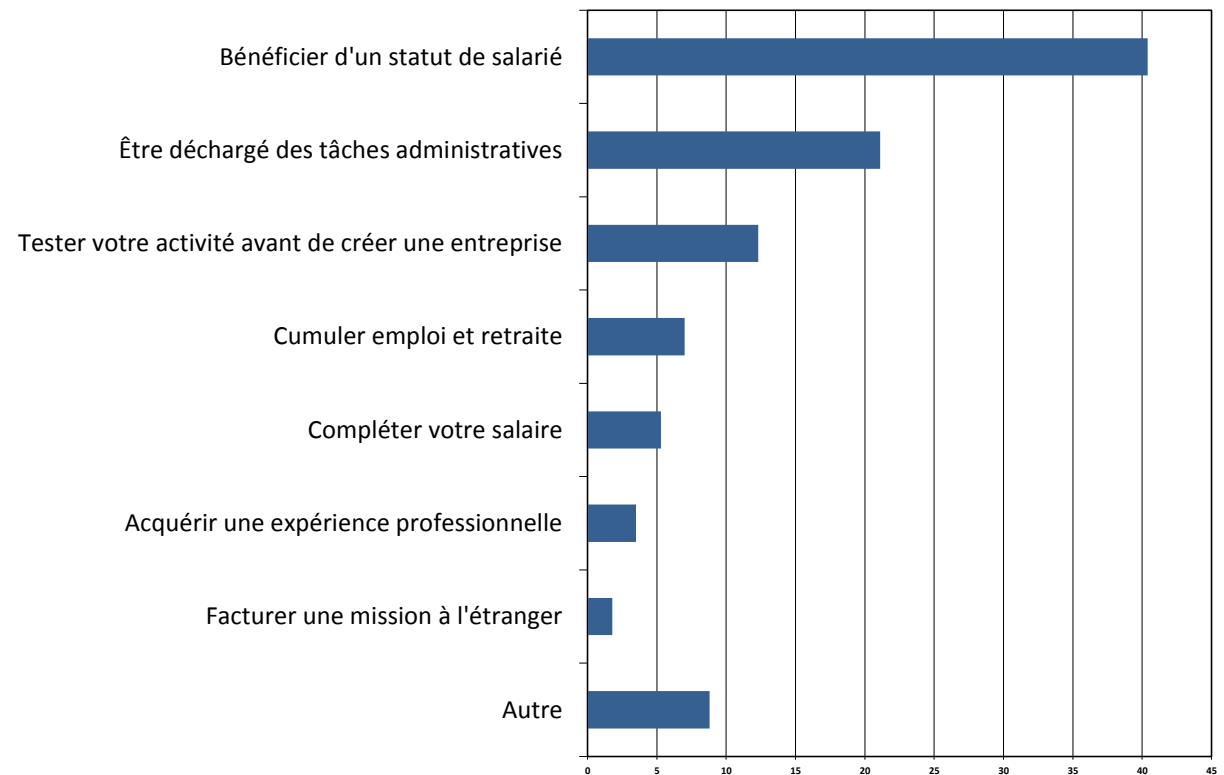
La gestion et suivi
des contrats

Les services annexes

La satisfaction globale

Le profil

1- Pour quelle raison principale avez-vous opté pour le portage salarial ?



Résultats de l'enquête



Les principales démarches

La qualité des échanges

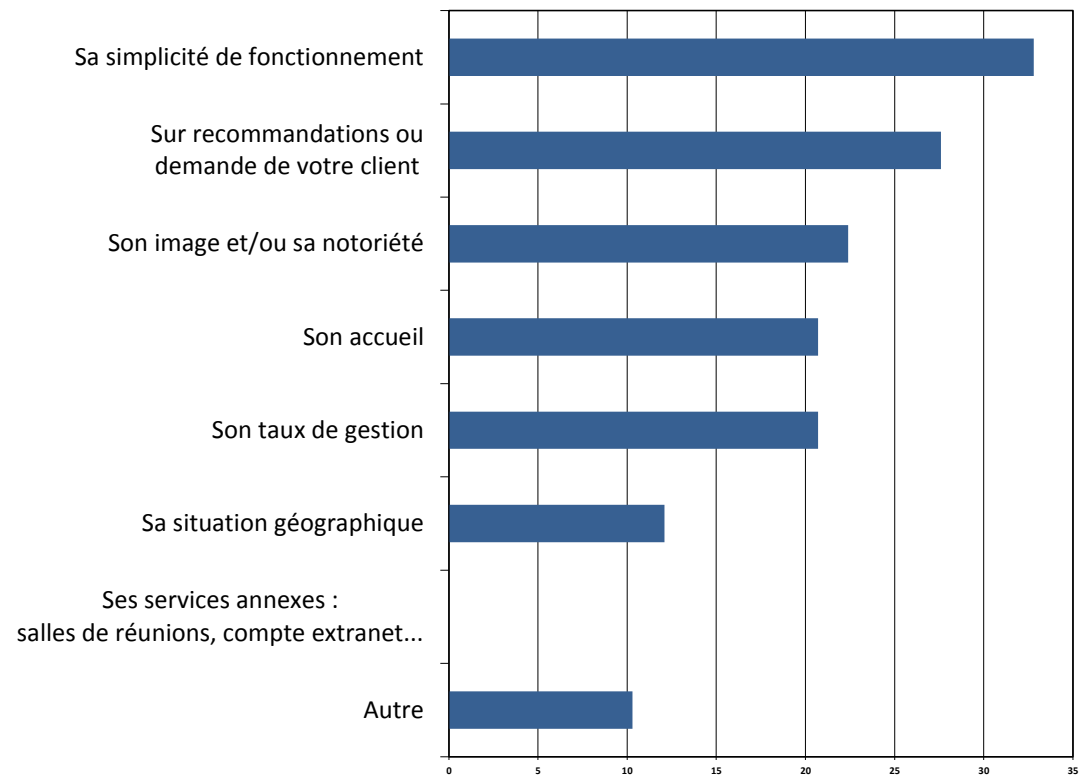
La gestion et suivi
des contrats

Les services annexes

La satisfaction globale

Le profil

3- Pour quelle(s) raison(s) principale(s) avez-vous choisi ABC Portage ?



Résultats de l'enquête



Les principales démarches

La qualité des échanges

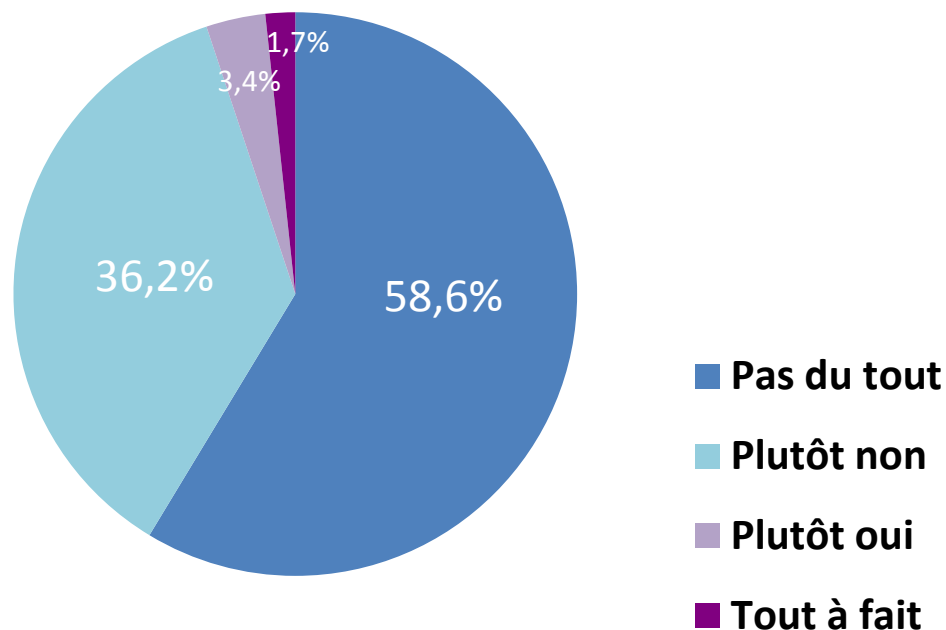
La gestion et suivi
des contrats

Les services annexes

La satisfaction globale

Le profil

4- Avez-vous trouvé les démarches d'adhésion à ABC Portage contraignantes ?



Résultats de l'enquête



Les principales démarches

La qualité des échanges

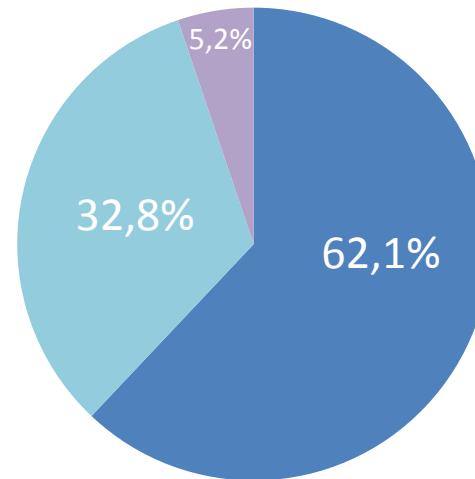
La gestion et suivi
des contrats

Les services annexes

La satisfaction globale

Le profil

5- Que pensez-vous de l'accueil, de la capacité d'écoute et de la disponibilité de votre interlocuteur ?



- **Très satisfaisant**
- **Satisfaisant**
- **Peu satisfaisant**
- **Pas du tout satisfaisant**

Résultats de l'enquête



Les principales démarches

La qualité des échanges

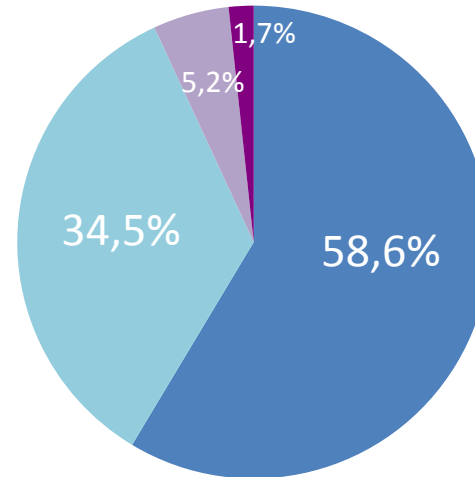
La gestion et suivi
des contrats

Les services annexes

La satisfaction globale

Le profil

6- Que pensez-vous de notre réactivité et de notre capacité à résoudre les problèmes ?



- **Très satisfaisant**
- **Satisfaisant**
- **Peu satisfaisant**
- **Pas du tout satisfaisant**

Résultats de l'enquête



Les principales démarches

La qualité des échanges

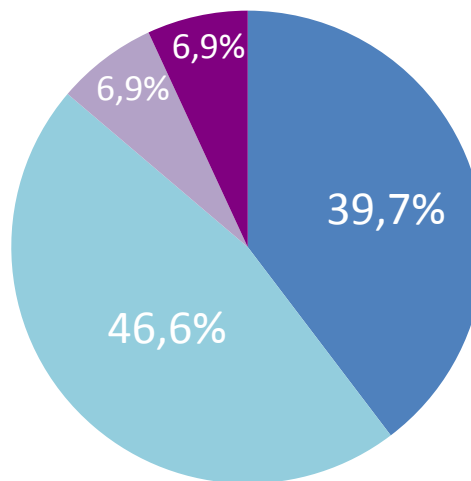
La gestion et suivi
des contrats

Les services annexes

La satisfaction globale

Le profil

7- Que pensez-vous du traitement de vos demandes administratives (versement des salaires, remboursements des frais, suivi de vos facturations...) ?



- **Très satisfaisant**
- **Satisfaisant**
- **Peu satisfaisant**
- **Pas du tout satisfaisant**

Résultats de l'enquête



Les principales démarches

La qualité des échanges

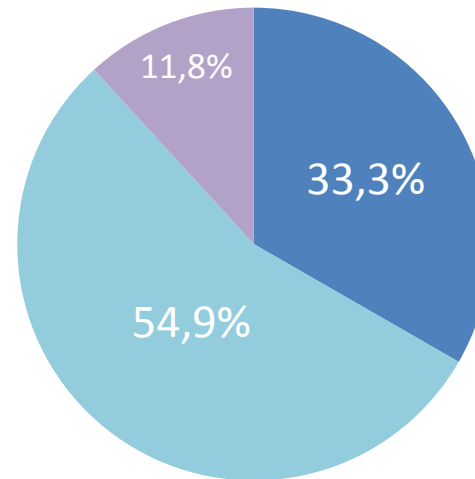
La gestion et suivi
des contrats

Les services annexes

La satisfaction globale

Le profil

8- Que pensez-vous de votre compte d'activité sur le site internet ABC Portage (fiches de paie, factures, gestion des frais, formations, offres de missions...)?



- **Très satisfaisant**
- **Satisfaisant**
- **Peu satisfaisant**
- **Pas du tout satisfaisant**

Résultats de l'enquête



Les principales démarches

La qualité des échanges

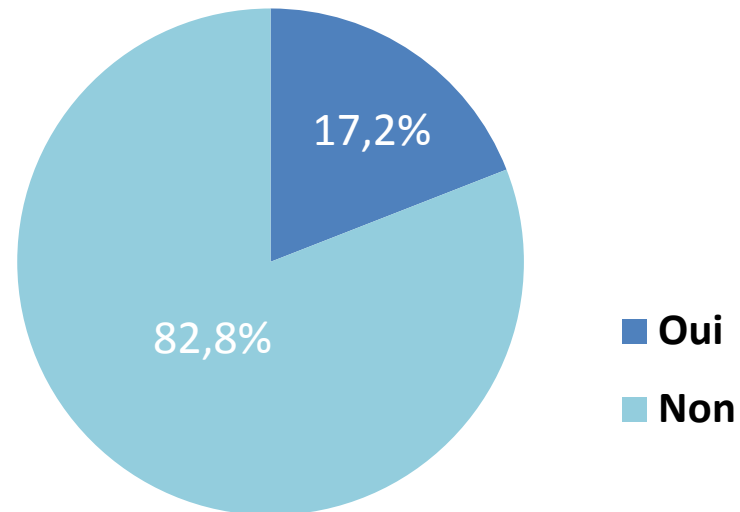
La gestion et suivi
des contrats

Les services annexes

La satisfaction globale

Le profil

9- Aimeriez-vous avoir accès à d'autres services annexes ?





Les principales démarches

La qualité des échanges

La gestion et suivi
des contrats

Les services annexes

La satisfaction globale

Le profil

10- Si oui, lesquels ?

Comme les chiffres précédents l'indiquent, peu de consultants interrogés souhaitent avoir accès à des services annexes.

La plupart des suggestions faites par les consultants en demande sont des services déjà proposés par ABC Portage qui ne sont peut-être pas assez mis en valeur.



Les principales démarches

La qualité des échanges

La gestion et suivi
des contrats

Les services annexes

La satisfaction globale

Le profil

11- D'après vous, quel est ou quels sont le(s) point(s) à améliorer chez ABC Portage ?

ABC Portage a pris en compte toutes les suggestions et commentaires concernant la gestion des facturations et des frais, le compte extranet...

Toutes les autres remarques exprimées concernant le portage salarial en général ont été transmises à la direction de ABC Portage.

Résultats de l'enquête



Les principales démarches

La qualité des échanges

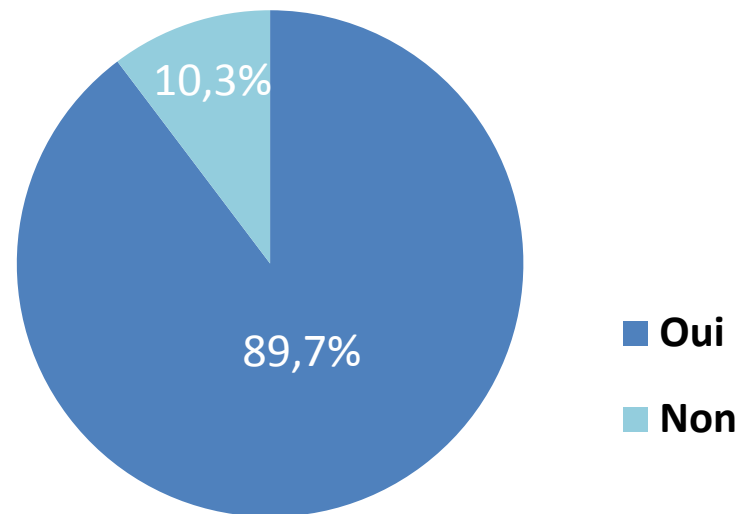
La gestion et suivi
des contrats

Les services annexes

La satisfaction globale

Le profil

12- Recommanderiez-vous ABC Portage à votre entourage ?



Résultats de l'enquête



Les principales démarches

La qualité des échanges

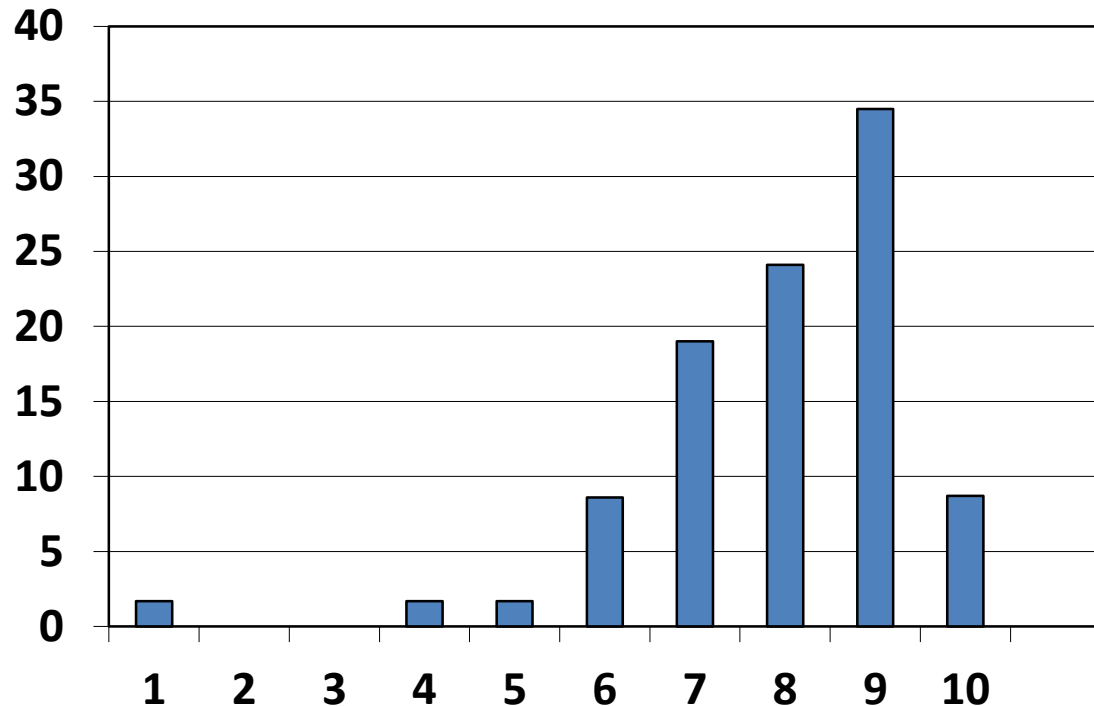
La gestion et suivi
des contrats

Les services annexes

La satisfaction globale

Le profil

13- Quelle note de 1 à 10, donneriez-vous au service global de ABC Portage ?



Résultats de l'enquête



Les principales démarches

La qualité des échanges

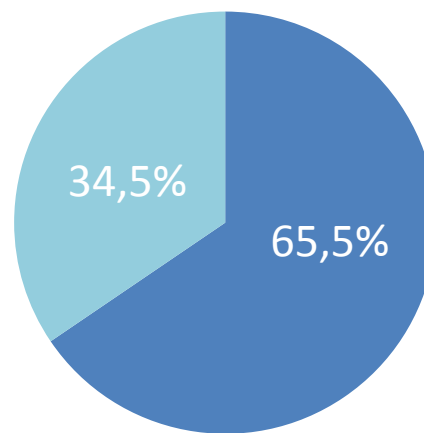
La gestion et suivi
des contrats

Les services annexes

La satisfaction globale

Le profil

14- Vous êtes :



■ Homme

■ Femme

Résultats de l'enquête



Les principales démarches

La qualité des échanges

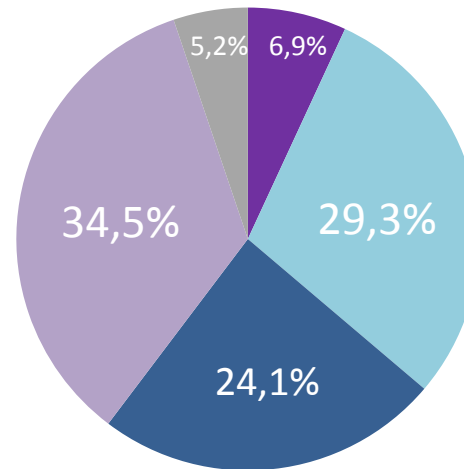
La gestion et suivi
des contrats

Les services annexes

La satisfaction globale

Le profil

15- Vous avez :



- Entre 18 et 25 ans
- Entre 26 et 35 ans
- Entre 36 et 45 ans
- Entre 46 et 65 ans
- Plus de 65 ans



Les principales démarches

La qualité des échanges

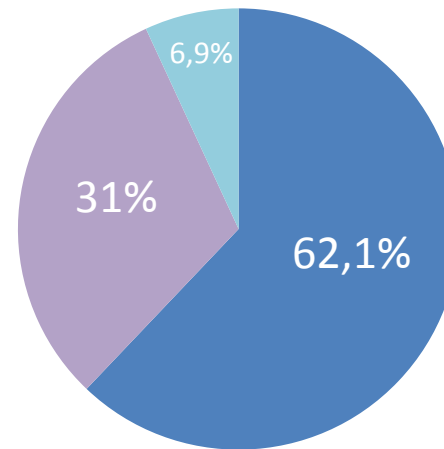
La gestion et suivi
des contrats

Les services annexes

La satisfaction globale

Le profil

16- Quelle est votre ancienneté chez ABC Portage ?



- **Moins d'1 an**
- **Entre 1 an et 2 ans**
- **Plus de 2 ans**

Conclusion



95% consultants apprécient la capacité d'écoute, disponibilité et réactivité de leur interlocuteur.

95% ont jugé les démarches d'adhésion peu contraignantes.

93% estiment la capacité de ABC Portage à résoudre les problèmes satisfaisante.

89,7% recommandent les services de ABC Portage à leur entourage.

86,3% d'entre eux sont satisfaits du traitement de leur demandes administratives.

86,3% lui ont donné une note égale ou supérieure à 7/10.

Ces chiffres **attestent le climat de confiance et proximité que ABC Portage installe avec ses clients.** Suite à ces résultats positifs, la société poursuit son développement en prenant en compte toutes les remarques et suggestions qui lui ont été faites afin de toujours proposer un service de qualité à ses consultants portés.



Merci à tous les participants de cette enquête.

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification

