



ENQUÊTE DE SATISFACTION ABC Portage – Septembre / Octobre 2017

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



Périmètre de l'enquête 1/2



- ✓ Questionnaire en ligne : préparé via l'outil spécialisé Google Forms®
- ✓ Réalisée par **ABC Portage**
- ✓ Envoyée à un échantillon représentatif de **443 salariés portés** chez ABC Portage
- ✓ Menée sur une **période d'un mois** (du 25/09/17 au 25/10/17)

Périmètre de l'enquête 2/2

L'enquête repose sur **6 axes majeurs** :

- ✓ Les principales démarches
- ✓ La qualité des échanges
- ✓ La gestion et le suivi des contrats
- ✓ Les services annexes
- ✓ La satisfaction globale
- ✓ Le profil

Objectifs de l'enquête



**Évaluer la
satisfaction**
des consultants
portés chez ABC
Portage

Recueillir
les suggestions des
consultants

**Améliorer et
innover**
les services
proposés par ABC
Portage

Les principales
démarches

La qualité des
échanges

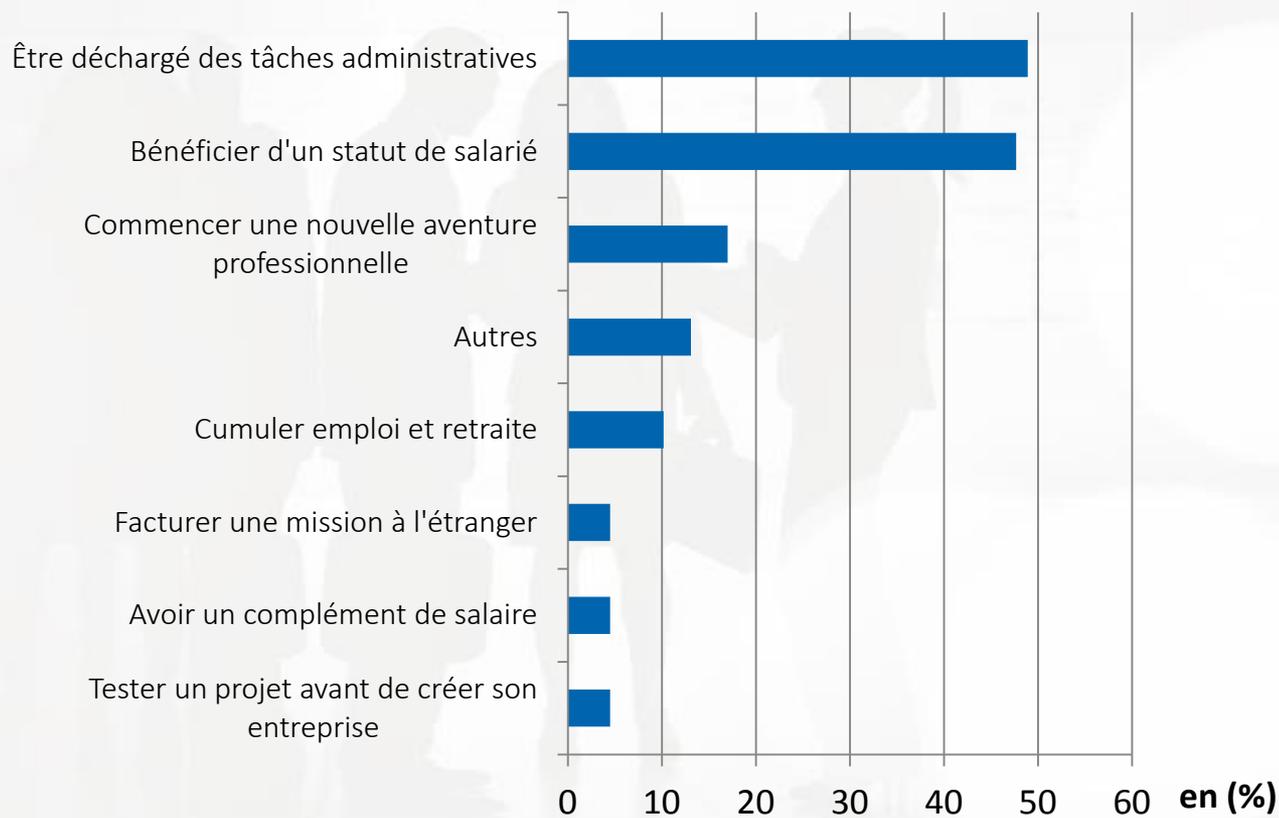
La gestion et le suivi
des contrats

Les services annexes

La satisfaction
globale

Le profil

1. Pour quelle(s) raison(s) avoir choisi le portage salarial pour votre activité? (2 réponses max)



2. Comment avez-vous connu ABC Portage ?

Les principales démarches

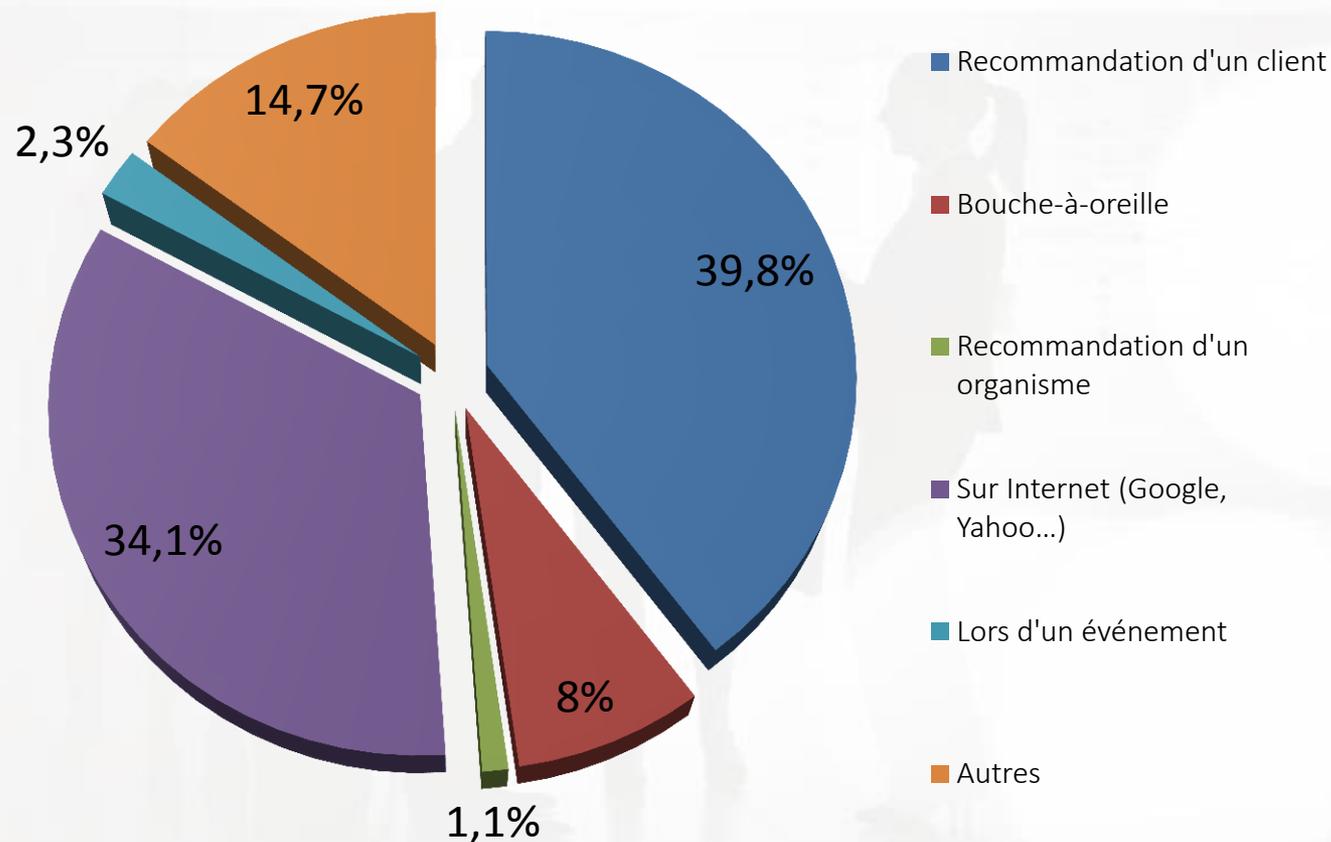
La qualité des échanges

La gestion et le suivi des contrats

Les services annexes

La satisfaction globale

Le profil



Résultats de l'enquête 3/13

3. Pour quelle(s) raison(s) avoir choisi ABC Portage ? (2 réponses max)

Les principales démarches

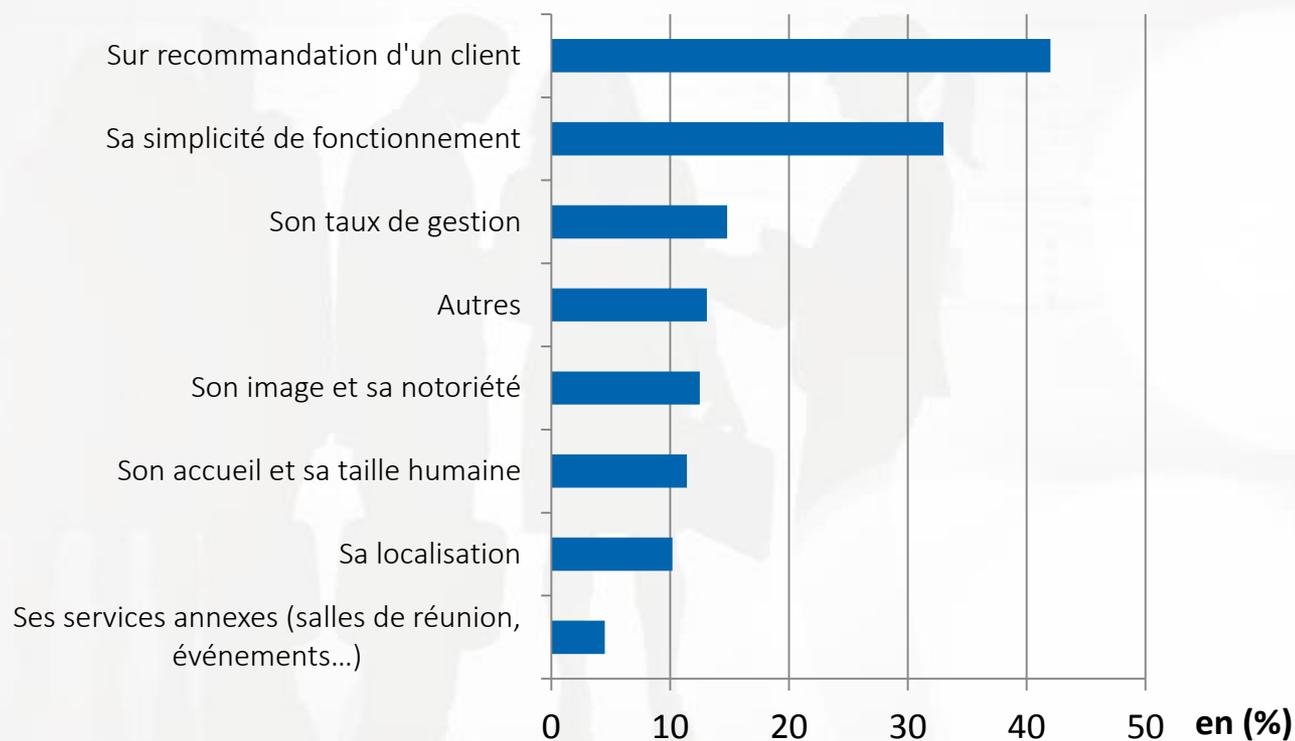
La qualité des échanges

La gestion et le suivi des contrats

Les services annexes

La satisfaction globale

Le profil



4. Les démarches d'adhésion ont-elles été complexes ?

Les principales démarches

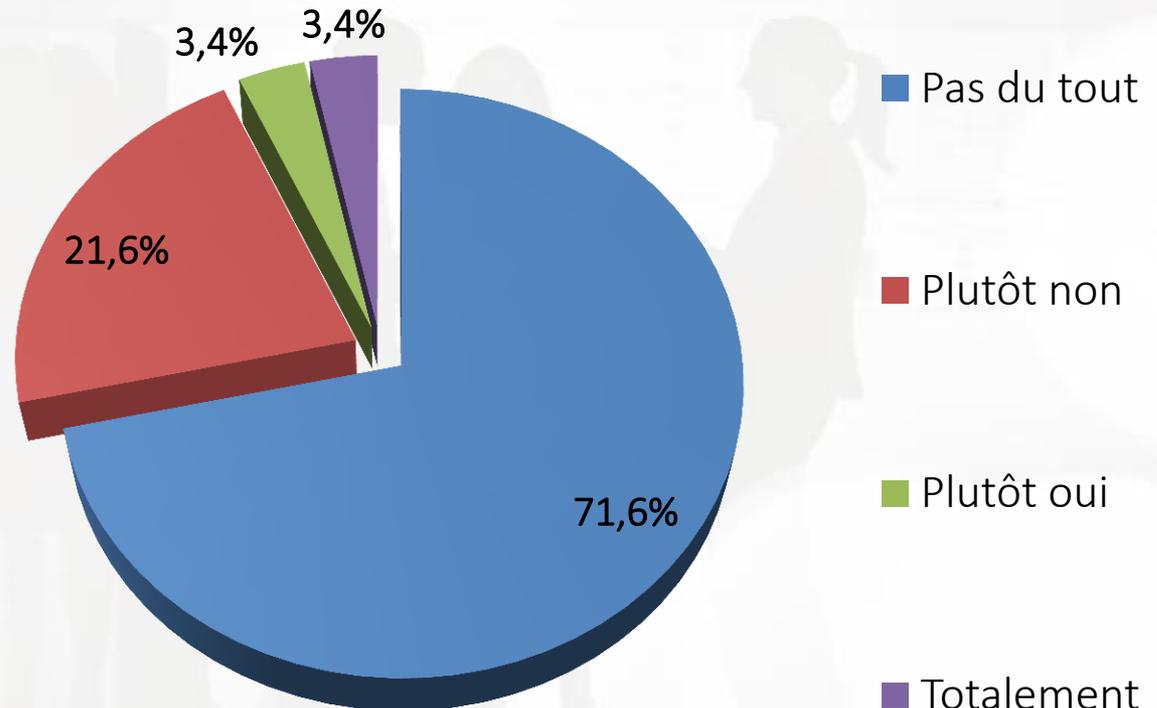
La qualité des échanges

La gestion et le suivi des contrats

Les services annexes

La satisfaction globale

Le profil



5. Que pensez-vous de notre accueil, de notre écoute et de notre disponibilité ?

Les principales démarches

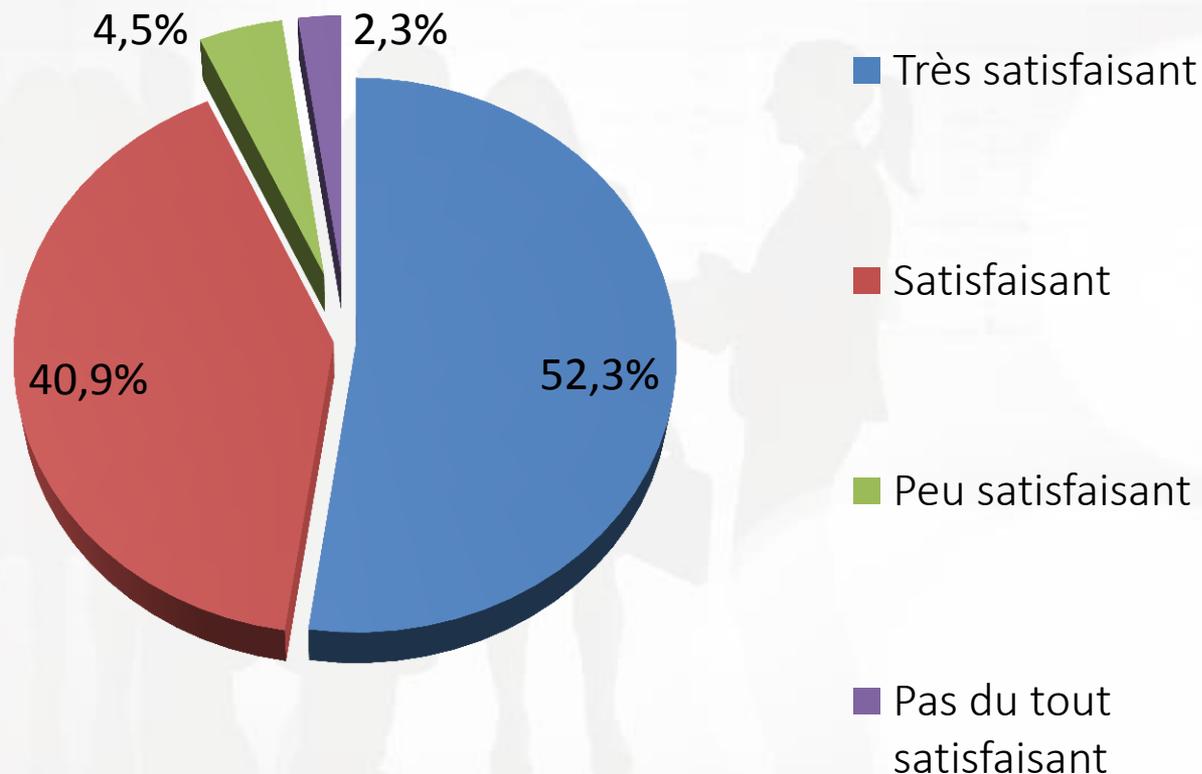
La qualité des échanges

La gestion et le suivi des contrats

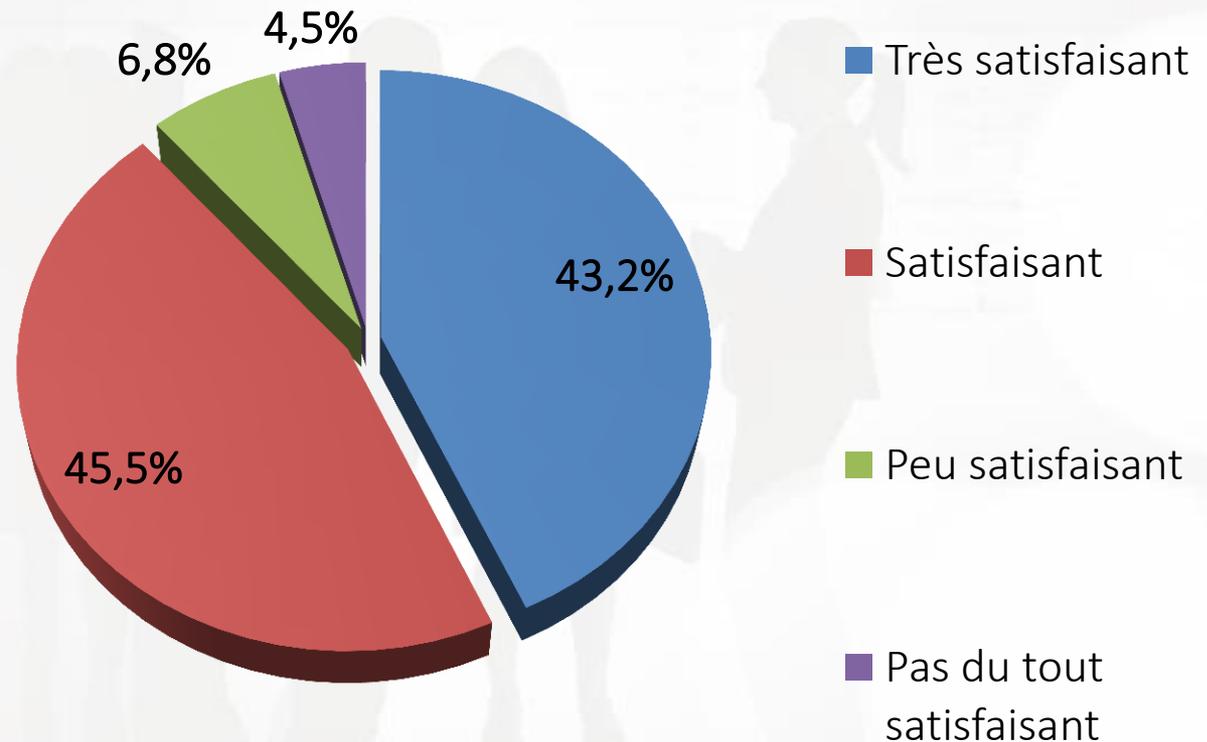
Les services annexes

La satisfaction globale

Le profil



6. Que pensez-vous de notre réactivité à répondre à votre demande ?



Les principales démarches

La qualité des échanges

La gestion et le suivi des contrats

Les services annexes

La satisfaction globale

Le profil

Les principales démarches

La qualité des échanges

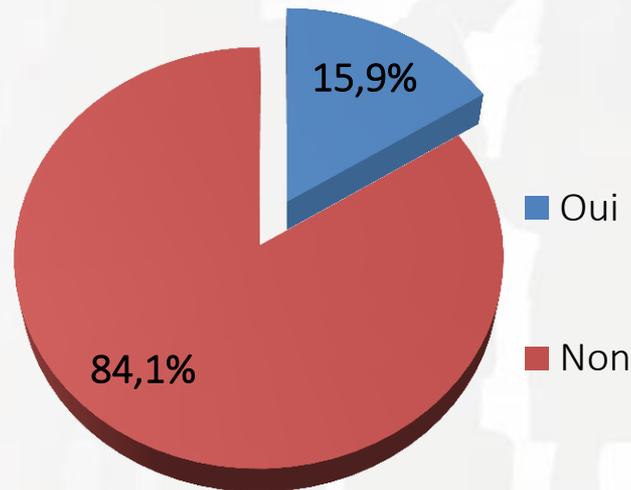
La gestion et le suivi des contrats

Les services annexes

La satisfaction globale

Le profil

7. Souhaitez-vous bénéficier de service(s) supplémentaire(s) ?



8. Si oui, le(s)quel(s) ?

- ✓ Application mobile pour la gestion de son activité
- ✓ Informations sur le financement des formations
- ✓ Avantages en nature (nouvelles offres CE, Plan Épargne Entreprise...)
- ✓ Transmission d'un organigramme des contacts
- ✓ Plus de formations/coaching

Les principales
démarches

La qualité des
échanges

La gestion et le suivi
des contrats

Les services annexes

**La satisfaction
globale**

Le profil

9. Quels sont, selon vous, les points à améliorer chez ABC Portage ?

Nous avons pris en considération chaque axe d'amélioration, les 3 points les plus abordés sont :

1. Création d'une notice pour la compréhension du suivi d'activité en portage salarial
1. Plus de supports techniques pour développer son activité
2. Amélioration de certaines fonctionnalités dans le bureau virtuel

Concernant toutes les remarques sur l'aspect commercial et administratif (modalité de frais de gestion, transmission des salaires...), les informations ont été transmises et prises en compte par les pôles concernés.

10. Recommanderiez-vous ABC Portage à votre entourage ?

Les principales démarches

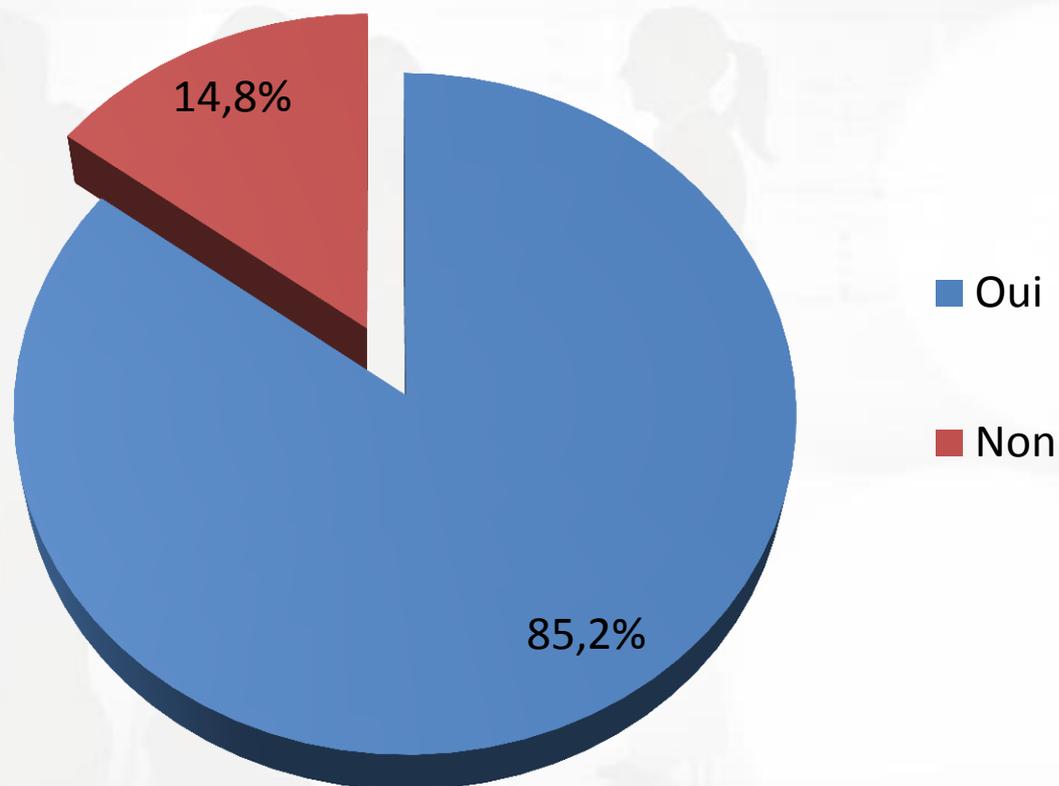
La qualité des échanges

La gestion et le suivi des contrats

Les services annexes

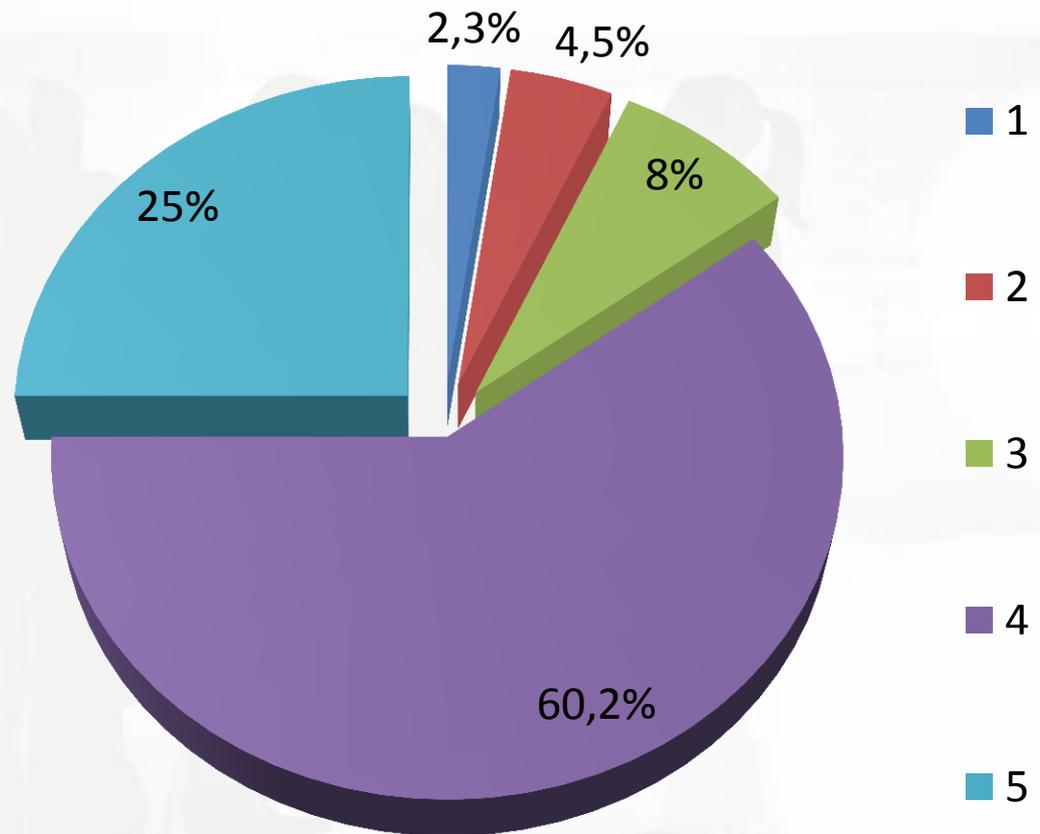
La satisfaction globale

Le profil



11. Quelle note donneriez-vous aux services du groupe ABC Portage ?

- Les principales démarches
- La qualité des échanges
- La gestion et le suivi des contrats
- Les services annexes
- La satisfaction globale**
- Le profil



Résultats de l'enquête 11/13

Les principales démarches

La qualité des échanges

La gestion et le suivi des contrats

Les services annexes

La satisfaction globale

Le profil

12. Vous êtes :

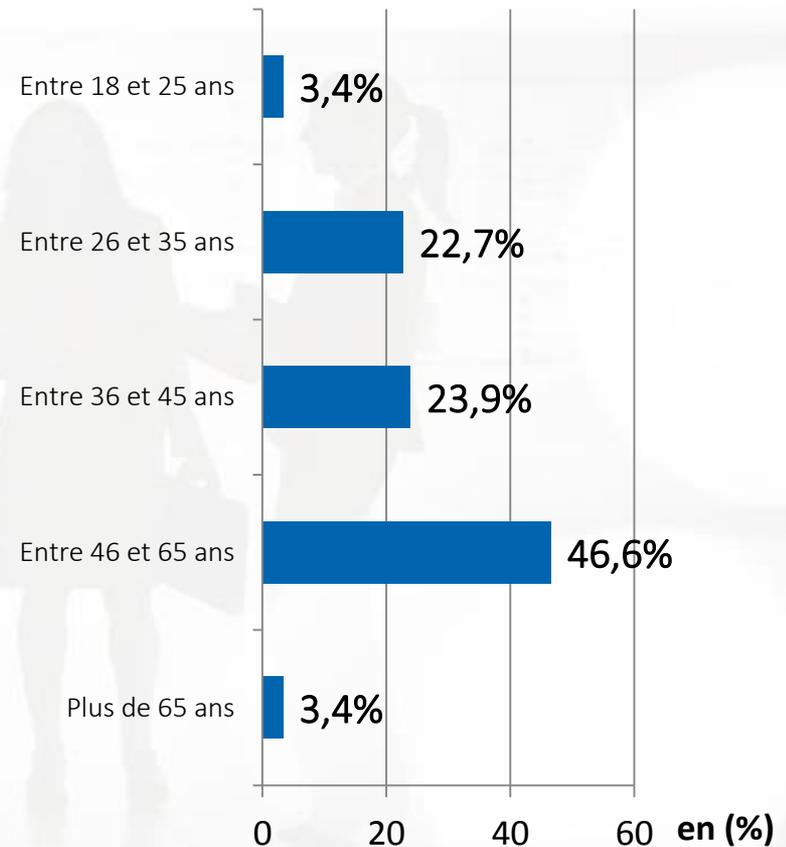


72,7%
Hommes



27,3%
Femmes

13. Vous avez :



14. Quel est votre domaine d'expertise ?

Les principales démarches

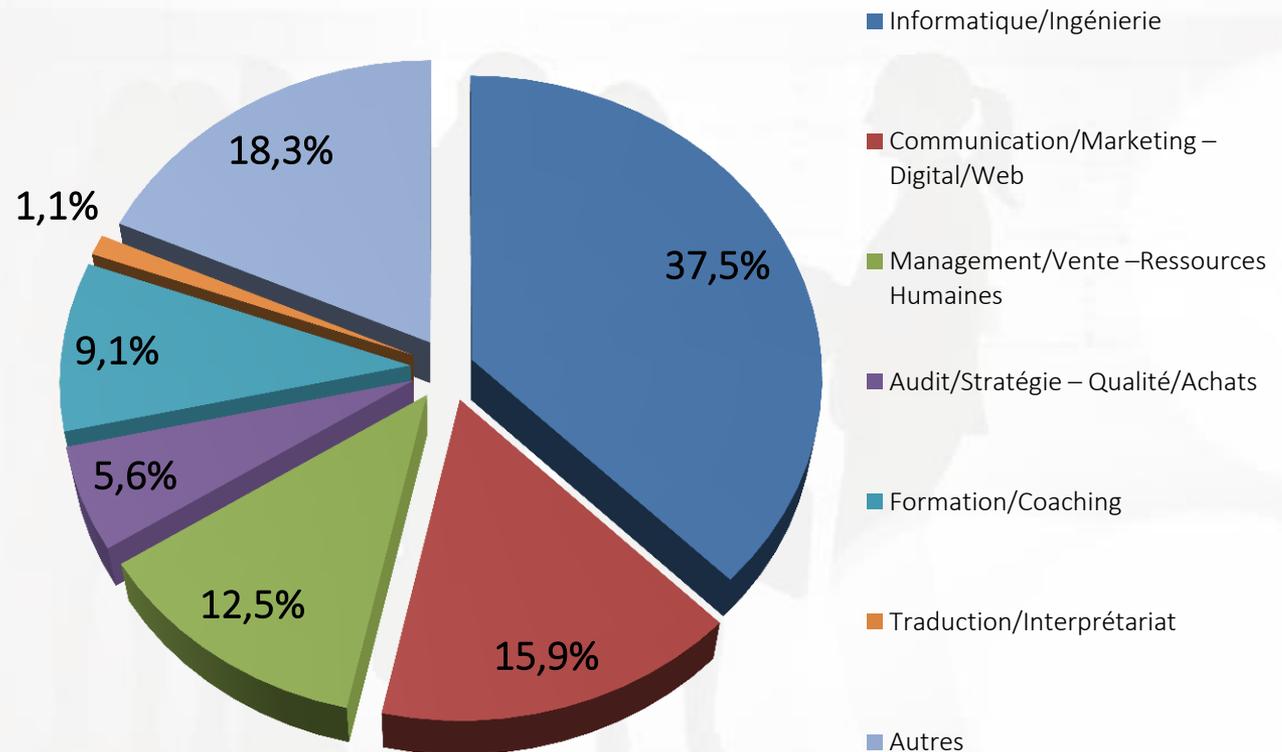
La qualité des échanges

La gestion et le suivi des contrats

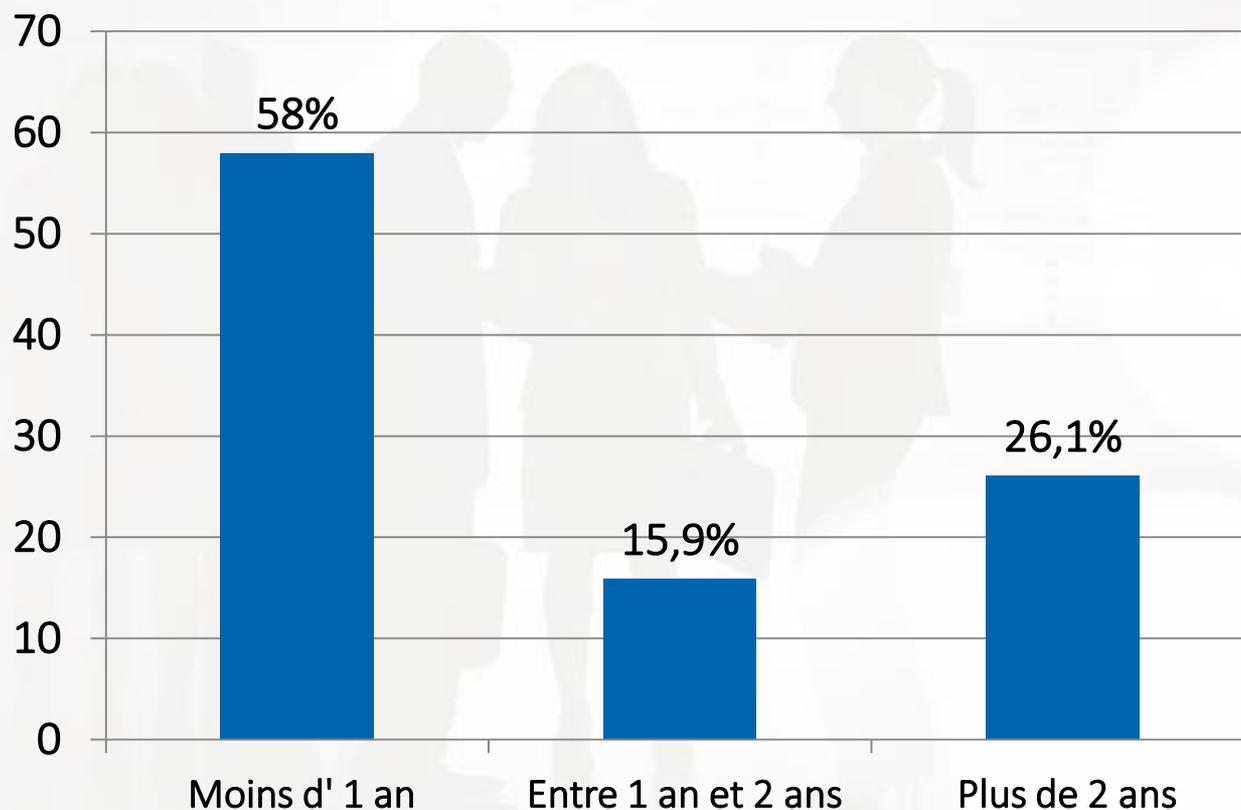
Les services annexes

La satisfaction globale

Le profil



15. Enfin, quelle est votre ancienneté chez ABC Portage ?



Les principales démarches

La qualité des échanges

La gestion et le suivi des contrats

Les services annexes

La satisfaction globale

Le profil

Conclusion

- **1ère raison de recours au portage salarial** : être déchargé des tâches administratives.
- **93,2%** des personnes interrogées jugent les démarches d'adhésion à ABC Portage **simples et efficaces**.
- **93%** sont satisfaits de leur accompagnement par nos équipes commerciales et administratives.
- **88,7%** des consultants trouvent l'équipe ABC Portage **réactive** dans la gestion de leur activité.
- **85,2%** recommandent ABC Portage à leur entourage.
- **Note moyenne** attribuée à ABC Portage par les consultants : 

Soucieux de la qualité de nos services et dans le cadre de notre démarche qualité ISO 9001, ces chiffres attestent du climat de confiance et de proximité qu'ABC Portage installe avec ses clients.

Suite à ces résultats positifs, le groupe 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.