



RETOUR SUR L'ENQUÊTE SATISFACTION

2020

prospectis 
amplificateur d'attractivité des entreprises

DATE

27.01.2021

Responsable

Nicolas Voisard
Responsable du
département commercial
commercial@cridec.ch
021 866 03 04


CRIDEC

Cher partenaire, cher client,

Le développement de vos activités et la réussite de vos objectifs de production, de qualité et de sécurité sont une priorité. Avoir un partenaire compétent, disponible et efficace pour vous accompagner dans vos activités au quotidien est essentiel.

CRIDEC, en tant que spécialiste du traitement de vos déchets spéciaux a à cœur de remplir cette mission et se focalise sur la qualité des services. Pour fonctionner nous avons besoin de vous car vous êtes la «nourriture» et «l'oxygène» de notre entreprise.

- Notre nourriture, ce sont les produits et les matières que vous nous confiez. Nous y consacrons tout notre savoir-faire pour en assurer une valorisation en toute sécurité et dans le respect de l'environnement.
- Notre oxygène, c'est la qualité de nos relations et la confiance que vous nous accordez. Cette confiance, nous devons la préserver, la gagner chaque jour, afin de pérenniser nos relations.

En novembre dernier, nous avons organisé une vaste étude pour mesurer votre satisfaction. Celle-ci s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue, dans le but de mieux vous servir et vous proposer des solutions adaptées à vos besoins.

Vous avez été nombreux à y répondre, près de 260 et vos retours nous ont été précieux. Nous vous remercions sincèrement de votre engagement et du temps que vous avez consacré pour y répondre.

Nous vous rappelons que pour des raisons de confidentialité, nous ne connaissons pas l'identité du panel interrogé. Il nous est donc impossible de prendre contact directement avec la personne qui aurait exprimé un désir en particulier. De ce fait, nous vous invitons volontiers à prendre contact avec notre département commercial, pour que nous puissions partager sur le sujet qui vous tient à cœur.

Vous trouverez à l'intérieur de ce document quelques extraits des résultats obtenus et quelques témoignages. Nous vous souhaitons une bonne découverte.



Résultats et commentaires

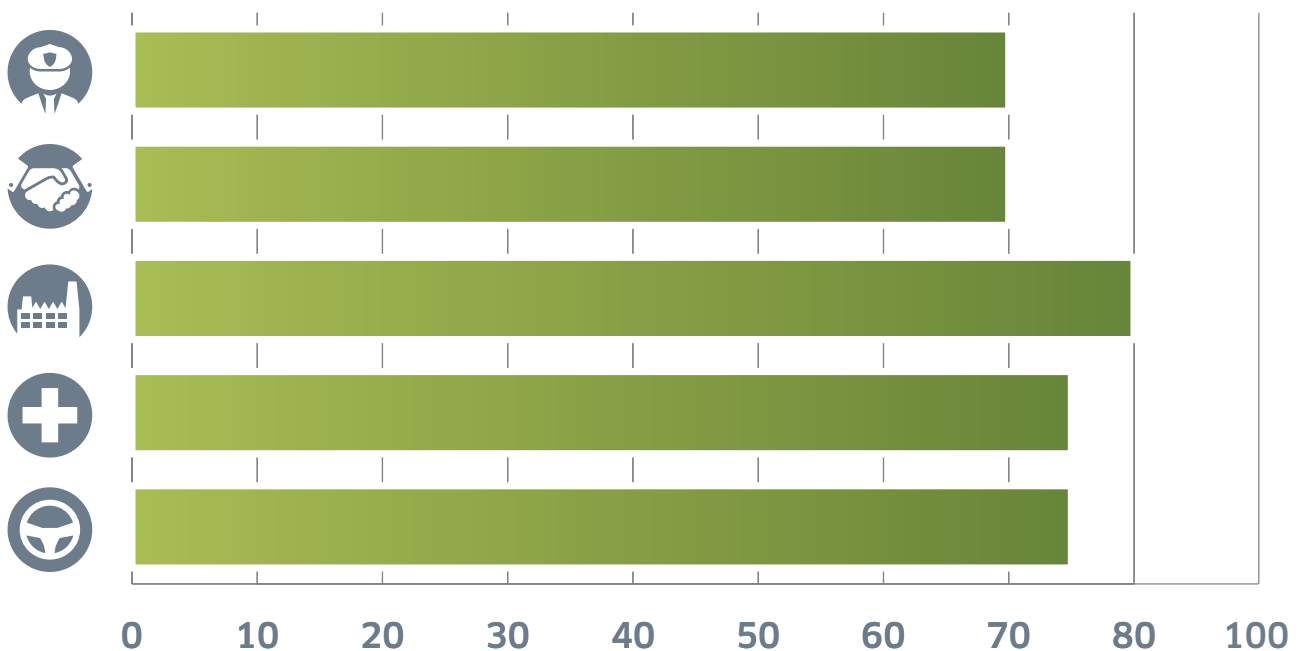
SATISFACTION GLOBALE

Ce graphique présente le résultat des réponses relatives à la satisfaction globale de nos services, à votre degré de fidélité, aux avantages tirés de nos relations ainsi qu'à la possible recommandation de nos prestations.

Les différents secteurs d'activités sont synthétisés dans les 5 catégories suivantes:

-  = administrations communales ou cantonales et différents services de l'état
-  = artisans et entreprises de service
-  = différentes catégories d'industrie
-  = entreprises actives dans les domaines pharmaceutiques et médicaux
-  = entreprises d'assainissement et de transport.

SATISFACTION GLOBALE SUR UNE ÉCHELLE DE 0 À 100



L'interface pour les commandes, le suivi et le support est au top.



Toujours disponible pour des conseils, efficacité et professionnalisme.



CRIDEC a une bonne connaissance de notre entreprise et peut être capable de nous aider plus facilement qu'une autre entreprise.

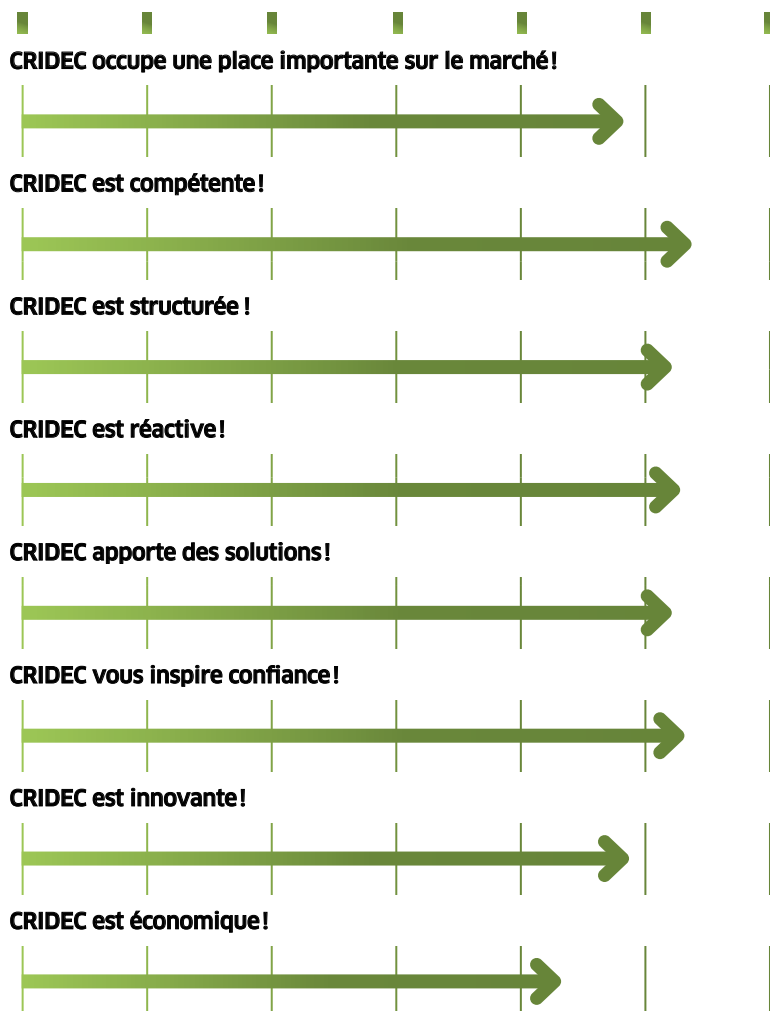


DEGRÉ DE SATISFACTION

Un autre motif de notre grande fierté
est votre degré de satisfaction
quant à nos pratiques:

MAUVAIS

très bon



“ J’ai toujours reçu des réponses précises lorsque j’avais des questions, d’autres entreprises ont juste répondu « parce que c’est comme ça ».

“ Proactivité dans les transports, conseils et tarifs transparents, team CRIDEC efficace.

“ Tarifs parfois un peu élevés, mais c’est le prix à payer pour un service de qualité...”

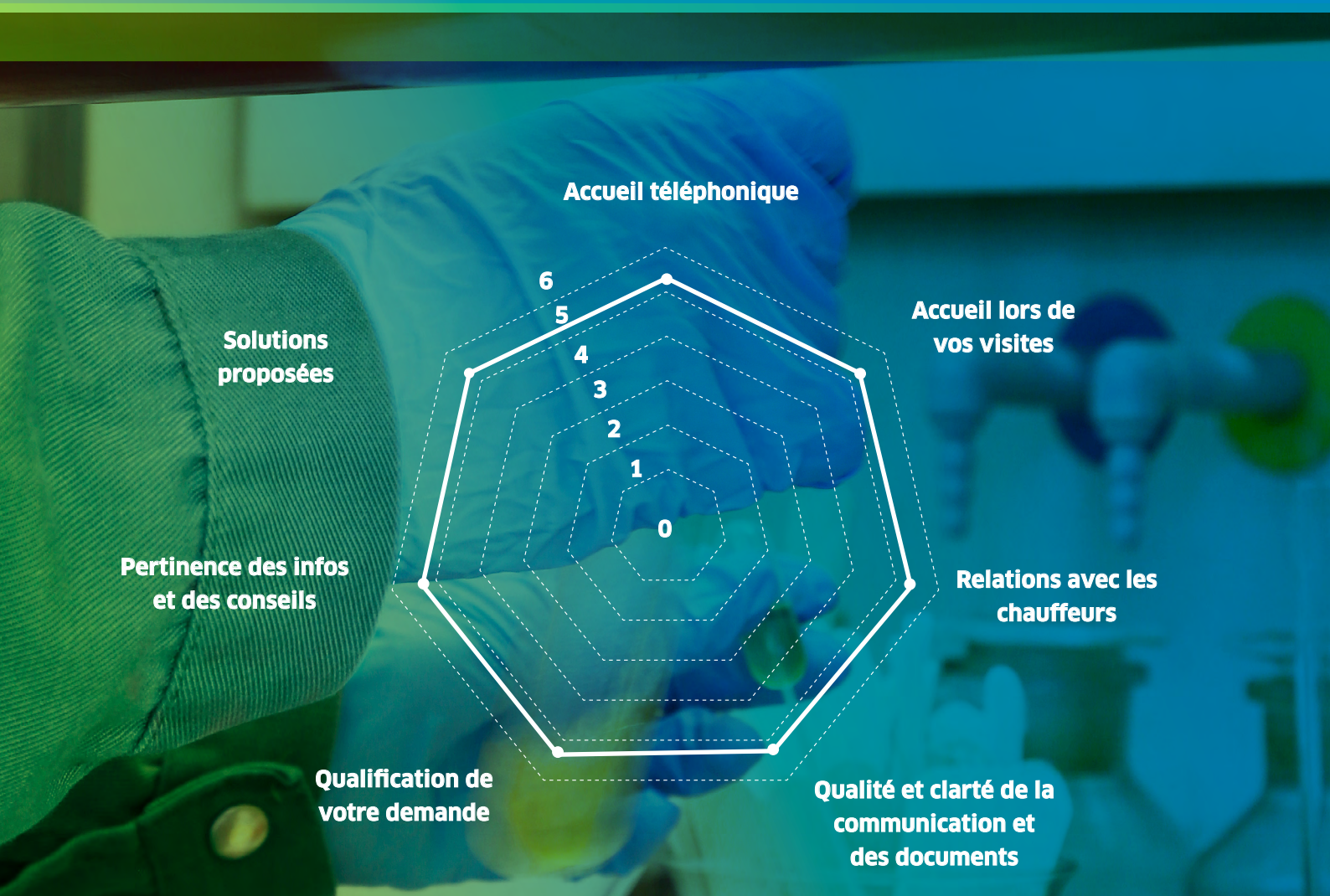


ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DU SERVICE

Il s'avère que votre degré de contentement suite à vos demandes ainsi qu'à l'expérience lors de nos échanges et interactions sont en adéquation avec vos attentes. Nous continuerons à maintenir cette qualité de service tout en nous améliorant chaque jour.



Surtout ne pas fléchir,
gardez cette qualité.



Toujours dispo même
pour des imprévus.



J'ignore pourquoi nous travaillons
aussi avec d'autres entreprises?



INTÉRÊT DES PRESTATIONS

vos réponses à la question “Et parmi les prestations suivantes, lesquelles vous seraient-elles utiles ou susciteraient un intérêt pour votre entreprise? „



-  = administrations communales ou cantonales et différents services de l'état
-  = artisans et entreprises de services
-  = différentes catégories d'industrie
-  = entreprises actives dans les domaines pharmaceutiques et médicaux
-  = entreprises d'assainissement et de transport.

Nous constatons qu'un soutien accru dans la **recherche de solutions**, le **soutien dans la gestion** ou encore la **formation** vous tiennent particulièrement à cœur.

Ces éléments sont essentiels, que ce soit pour une meilleure compréhension de vos attentes mais également pour vous proposer des solutions d'optimisation dans la gestion de vos déchets spéciaux.

CE QUI COMPTE LE PLUS POUR VOUS

vos réponses à la question

“Parmi l’ensemble de ces éléments, quels sont les 5 plus importants pour vous?,”



“ La qualité du service à la clientèle a beaucoup évolué ces dernières années et s’est grandement améliorée. Continuez comme ça. ”

- L’élément le plus important pour vous est **la qualité de la prise en charge de vos déchets spéciaux**. Elle doit être effectuée selon les règles en vigueur afin d’en garantir la conformité et la sécurité.
- Nous relevons également l’importance des **liens de communication** ainsi que les échanges humains qui sont fortement appréciés.

Cela nous réjouit grandement, car nous souhaitons non seulement maintenir une qualité de prise en charge exemplaire, mais aussi développer activement notre proximité et nos échanges.

Enfin, nous avons relevé dans cette étude qu’il y a encore beaucoup à faire et à **communiquer quant à la notoriété de certaines prestations** que CRIDEC a développées, telles que MyCRIDEC, les prestations analytiques, le CRIDEC SERVICE, le Natursorb, la formation ASSED ou encore le lavage des suremballages.

Nous nous mettons au travail pour vous faire connaître les multiples prestations offertes et nous nous y attellerons au cours de l’année à venir.

Mesures d'améliorations

Parmi tous vos retours et riches commentaires, nous avons identifié des éléments et améliorations que nous prioriserons et inclueront dans notre plan d'action.

Nous ne manquerons pas de **vous tenir informés des mesures réalisées** au cours des prochains mois et pour cela nous vous invitons à nous suivre sur les réseaux sociaux LinkedIn, Facebook et également sur notre site internet: www.cridec.ch.

Vos retours ont été bénéfiques et nous nous engageons immédiatement à mettre en place les mesures d'améliorations suivantes:

1 Nos chauffeurs prennent contact par téléphone avant leur prochaine destination.

✓ Ainsi vous serez avertis de notre heure d'arrivée

2 Nous prendrons contact avec vous en 2021

✓ Nous souhaitons répondre à vos demandes

3 Nous améliorerons la communication sur les services proposés par CRIDEC:

✓ Les différentes possibilités de **formation** en lien avec la gestion de vos déchets spéciaux.

✓ L'accès à notre plateforme **MyCRIDEC** vous permet d'obtenir vos informations complètes et détaillées (version 2.0 disponible en 2021)

✓ Le **nettoyage des suremballages** (Pharmabox, palettes plastiques, etc.)

✓ Les possibilités de nos services sur-mesure avec notre CRIDEC SERVICES (intervention sur site, conseil personnalisé, proposition de solution et d'optimisation, etc.)

✓ Et bien plus encore...

Vous serez informés des possibilités qui s'offrent à vous.

