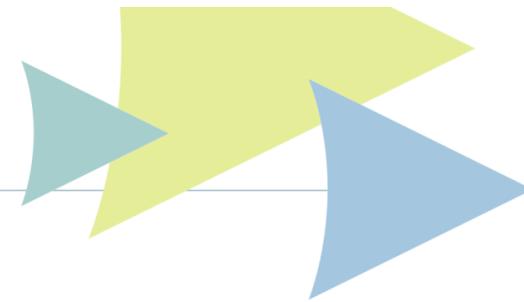




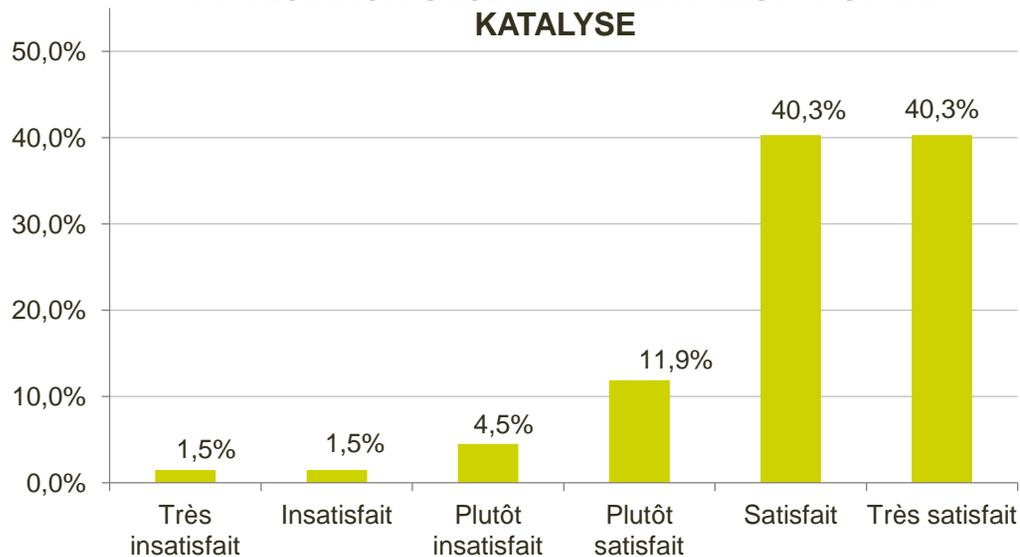
SYNTHESE ENQUÊTE DE SATISFACTION KATALYSE 2012

Juillet 2012

Un taux de satisfaction de 92,5 %



APPRÉCIATION GLOBALE DE LA PRESTATION DE KATALYSE



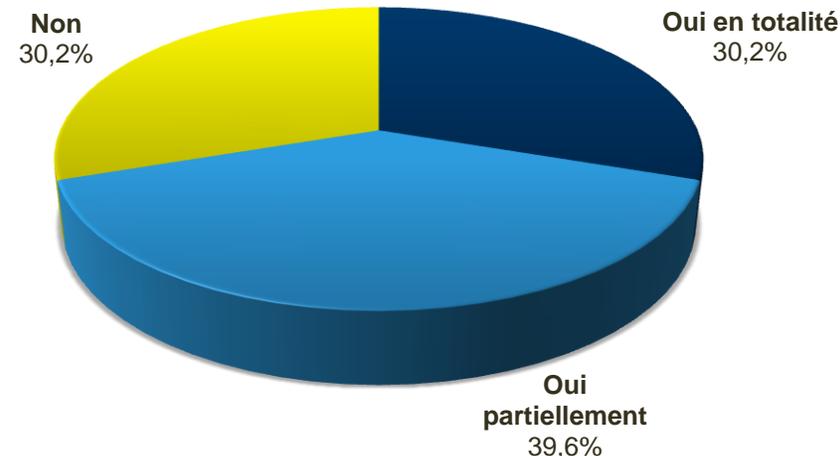
► **92,5 % des clients de KATALYSE se déclarent « très satisfaits », « satisfaits » ou « plutôt satisfaits »**

- Taux de satisfaction en augmentation de 2,5 points par rapport à l'année précédente
- Augmentation très sensible des clients « très satisfaits » (40 % cette année contre 15 % en moyenne lors des 2 années précédentes)

► **70 % des clients mettent en œuvre intégralement ou partiellement les recommandations de KATALYSE**

- Hausse globale de la mise en œuvre des recommandations par nos clients par rapport à l'année précédente
- La non mise en œuvre ou la mise en œuvre partielle est souvent due selon nos clients à des motifs internes (mise en œuvre pas encore commencée, manque de ressources, conflits internes...). La pertinence des recommandations formulées par KATALYSE n'est pas remise en cause.

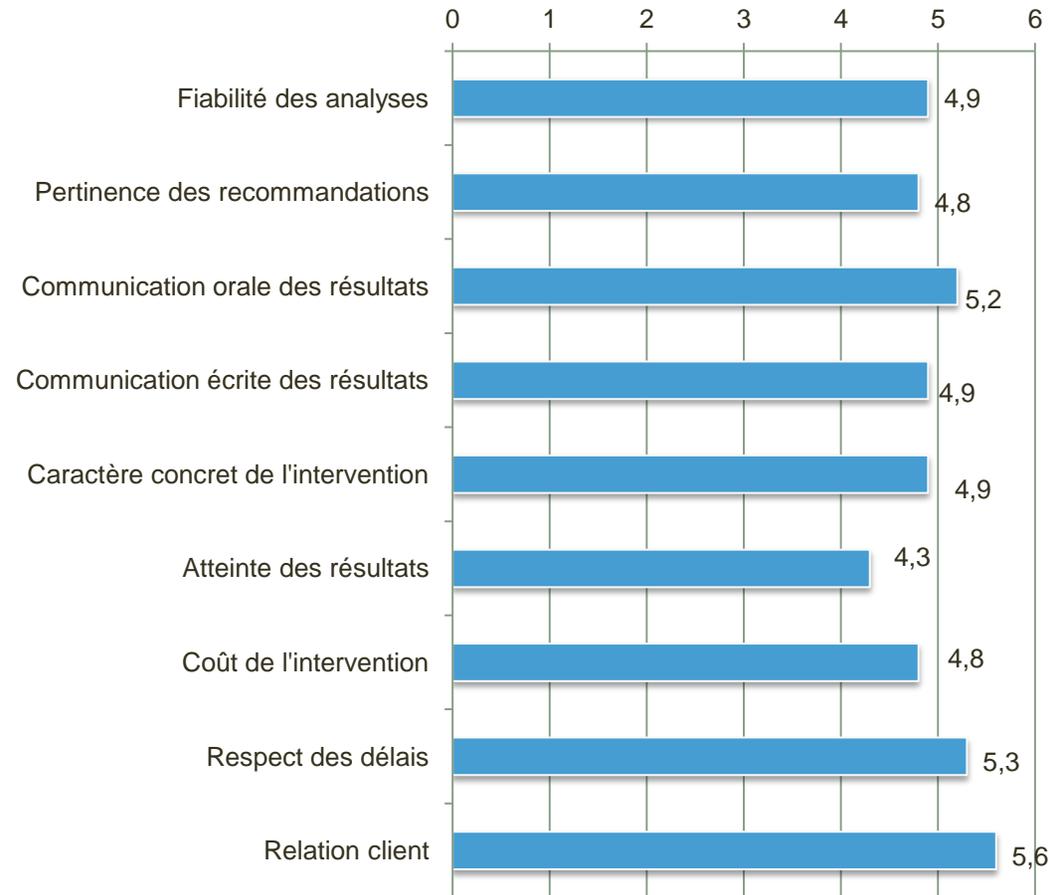
MISE EN OEUVRE EFFECTIVE DES RECOMMANDATIONS DE KATALYSE



Un indice de satisfaction globale de 5,1/6



DEGRÉ DE SATISFACTION PAR CRITÈRE EN 2012

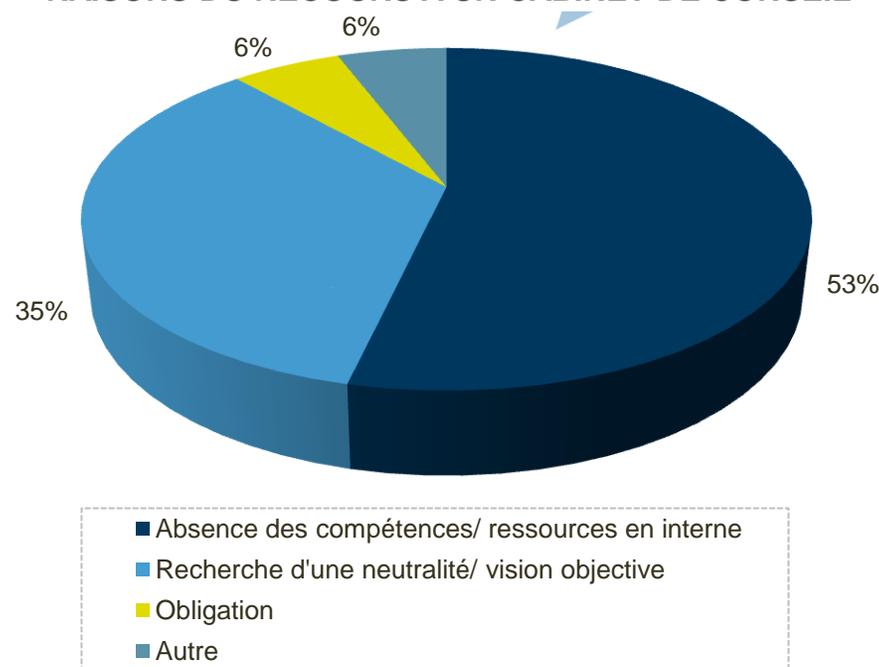


- ▶ **Le niveau de satisfaction des clients de KATALYSE s'élève à 5,1/6** (sur une échelle allant de 1/Très insatisfait à 6/Très satisfait), **en nette progression par rapport à l'année précédente.**
- ▶ **Les écarts de notation entre les critères restent faibles, toutes les notes étant supérieures à 4,3/6.**
 - ▶ Cet écart se resserre encore si l'on exclut le critère de l'atteinte des résultats qui ne concerne que les missions d'assistance à la mise en œuvre.
- ▶ **Le coût de l'intervention est jugé très positivement par nos clients :**
 - ▶ 73,4 % trouvent le rapport qualité/prix bon, voire très bon.
 - ▶ Le taux de satisfaction est en hausse par rapport à l'année précédente.
- ▶ **De nombreux points forts de KATALYSE sont soulignés par nos clients :**
 - ▶ Réactivité et disponibilité
 - ▶ Ecoute et ouverture
 - ▶ Connaissance du terrain
 - ▶ Pertinence des analyses et des recommandations
 - ▶ Bon relationnel
 - ▶ Méthodologie rodée

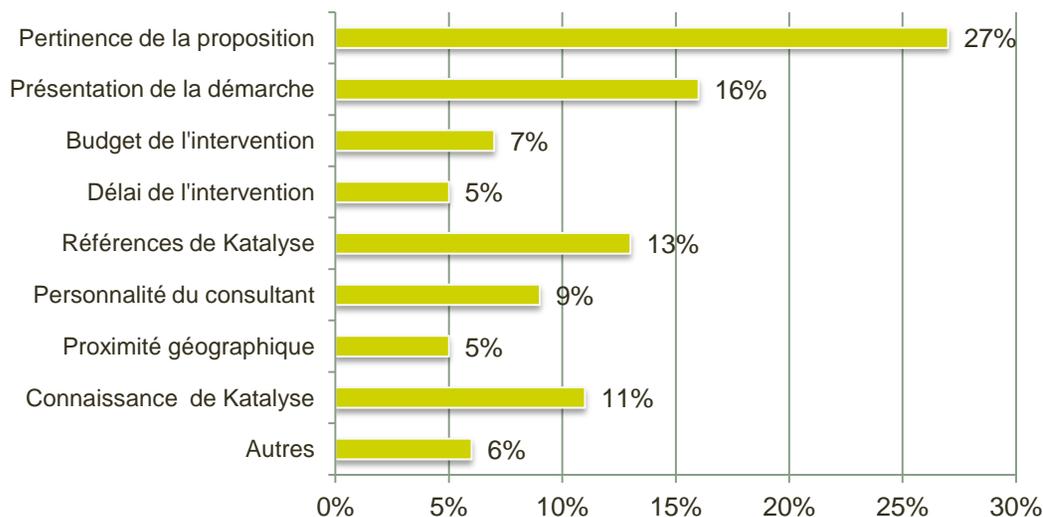
Compétence et neutralité : attentes prioritaires de nos clients

- ▶ La recherche de compétences spécifiques ou de ressources non disponibles en interne reste la motivation principale du recours à un cabinet de conseil.
 - ▶ Cette motivation première valide notre stratégie d'expertise et nos investissements sur le développement de savoir-faire spécifiques.
 - ▶ La recherche d'une neutralité/vision objective est également recherchée (35 % des cas). L'indépendance de nos recommandations est donc fondamentale aux yeux de nos clients. Notre indépendance de jugement reste une valeur essentielle de KATALYSE.

RAISONS DU RECOURS A UN CABINET DE CONSEIL

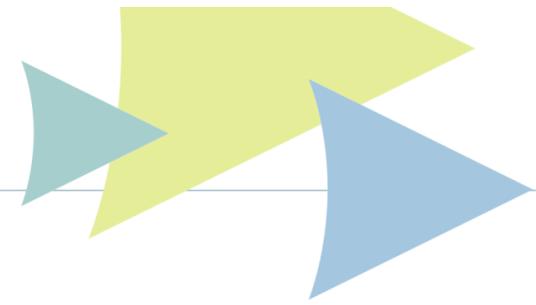


RAISONS DU CHOIX DE KATALYSE

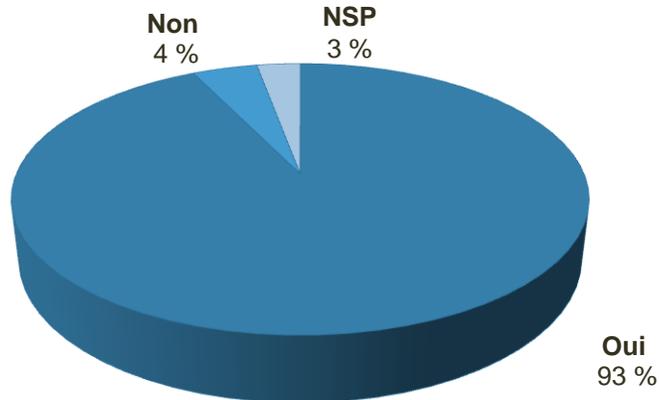


- ▶ Les raisons du choix de KATALYSE tiennent essentiellement au savoir-faire collectif du cabinet.
 - ▶ La pertinence de la proposition ainsi que la méthodologie constituent des éléments déterminants dans le choix de KATALYSE.

Une forte fidélisation de nos clients



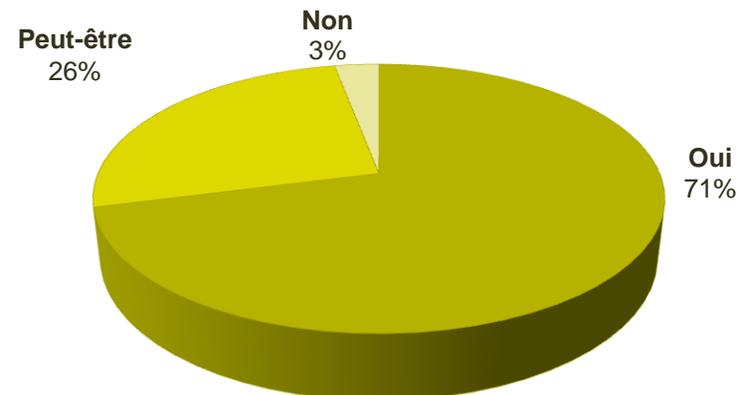
PROPENSION DES CLIENTS À PRESCRIRE KATALYSE



- ▶ 93 % des clients sont prêts à prescrire KATALYSE, ce qui est bien sûr à rapprocher du taux de satisfaction de 92,5 %...

- ▶ ... et 97 % d'entre eux manifestent l'intention de faire à nouveau appel à KATALYSE, ce qui témoigne également de leur satisfaction

INTENTION DES CLIENTS DE REFAIRE APPEL A KATALYSE



Méthodologie de l'enquête



- ▶ **KATALYSE réalise annuellement une enquête de satisfaction auprès de ses clients depuis sa création en 1990.**
- ▶ **L'enquête porte sur les missions achevées depuis quelques mois (missions closes entre le 01/10/2010 et le 30/09/2011 pour l'enquête 2012).**
 - ▶ Ce délai procure à nos clients le recul nécessaire à une juste appréciation de la pertinence de nos analyses et recommandations.
 - ▶ Réalisée auprès de l'intégralité de nos clients, l'enquête prend la forme d'un entretien semi-directif d'une durée de 1/2h environ.
- ▶ **Au cours de l'année 2010-2011, 79 clients ont fait appel aux services de KATALYSE, et parmi eux, 69 ont répondu à notre enquête de satisfaction.**
- ▶ **L'enquête 2012 concerne 4 bureaux de KATALYSE (Lyon, Nantes, Paris, Strasbourg), le bureau de Toulouse ayant été ouvert à une date récente.**

Remerciements

KATALYSE remercie l'ensemble de ses clients ayant accepté de répondre à cette enquête. Vos retours sont indispensables dans le cadre de notre volonté d'amélioration permanente.