



KATALYSE

ENQUÊTE DE SATISFACTION 2021

Synthèse

8 septembre 2021

Stéphane GAERTNER

Thomas BLASI

Méthodologie de l'enquête

- ▶ **Katalyse réalise annuellement une enquête de satisfaction auprès de ses clients depuis plus de 25 ans**
- ▶ **L'enquête porte sur les missions achevées il y a plus d'un an** (missions achevées entre le 01/10/2019 et le 30/09/2020 pour l'enquête 2021)
 - ▶ Le délai optimal pour que nos clients aient le recul nécessaire à une juste appréciation de la pertinence de nos analyses et recommandations est de 6 mois à 1 an
 - ▶ Réalisée auprès de l'intégralité de nos clients, l'enquête prend la forme d'un entretien semi-directif d'une durée de 15 minutes environ
- ▶ **Sur les 88 clients contactés** (représentant 103 missions), **63 ont répondu à notre enquête de satisfaction, pour 76 missions**
- ▶ **L'enquête 2021 concerne la Direction Générale et les 4 bureaux de Katalyse** (Lyon, Nantes, Paris, et Strasbourg)

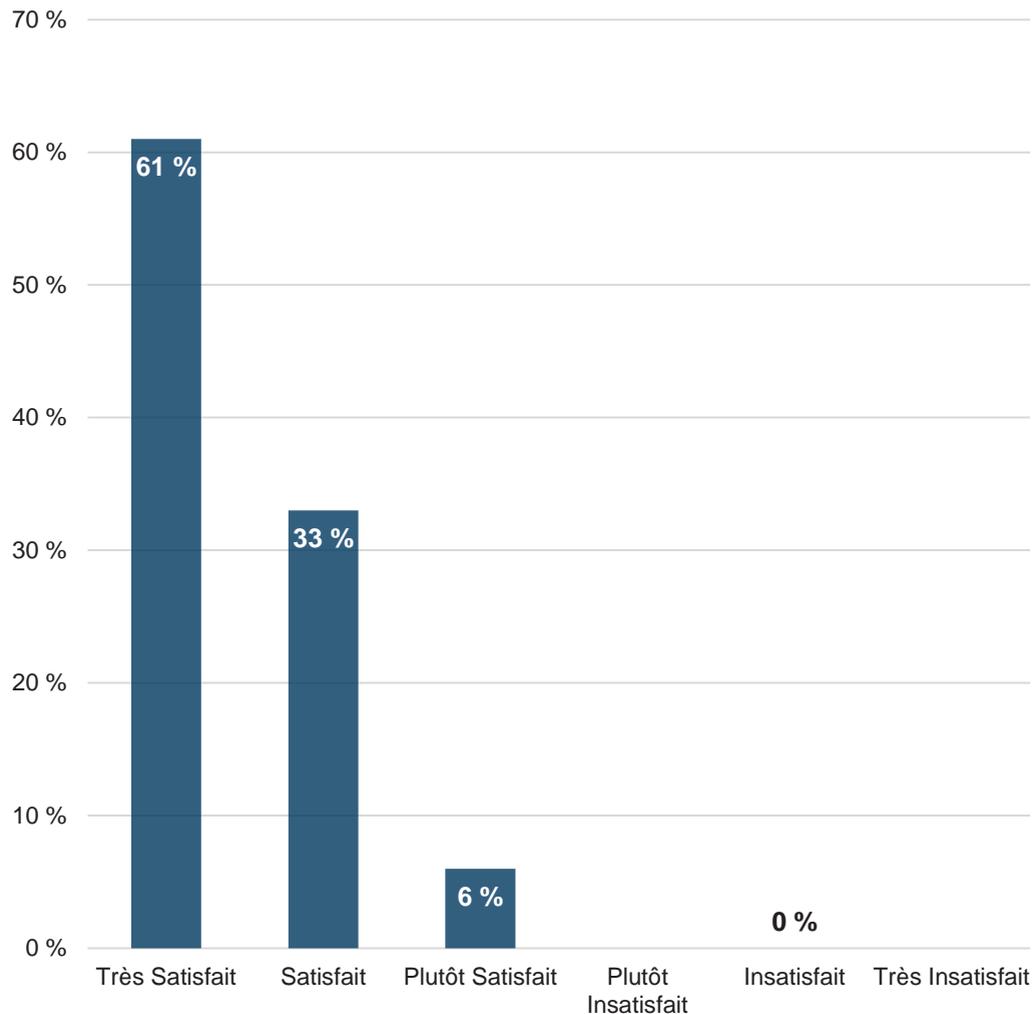
Remerciements

Katalyse remercie l'ensemble de ses clients d'avoir accepté de répondre à cette enquête
Ces retours sont indispensables dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue

Degré de satisfaction global des clients

DEGRÉ DE SATISFACTION GLOBAL DES CLIENTS

TOTAL : 63 RÉPONDANTS
Source : enquête de satisfaction 2021

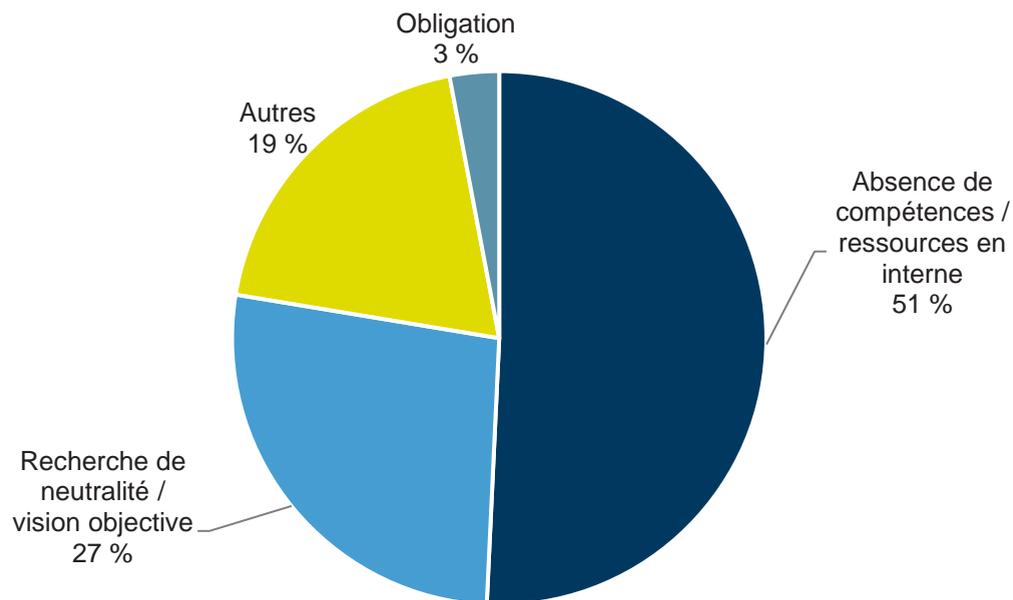


- ▶ **Un taux de satisfaction très élevé**
 - ▶ 100 % des clients de Katalyse « très satisfaits », « satisfaits » ou « plutôt satisfaits »
 - ▶ Presque 2/3 des clients sont « très satisfait[s] » et exactement 1/3 des clients sont « satisfait[s] »
- ▶ **Le niveau de satisfaction des clients de Katalyse s'élève à 5,57 / 6** (sur une échelle allant de 1 / très insatisfait à 6 / très satisfait)
 - ▶ Record de satisfaction de 1994 (5,54) battu !
- ▶ **Katalyse est reconnu comme un cabinet humain, efficace et professionnel**
- ▶ **Les principaux points forts de Katalyse soulignés par nos clients sont :**
 - ▶ La capacité d'adaptation, la réactivité et la disponibilité dont font preuve les consultants
 - ▶ Le professionnalisme, la rigueur et la qualité des consultants
 - ▶ La méthodologie structurée, claire, objective conciliant attentes du client et réalité stratégique
 - ▶ Les références de Katalyse, les expertises et la présence sur le terrain
 - ▶ L'honnêteté d'analyse et la justesse des recommandations

Raisons expliquant le recours à un cabinet de conseil

RAISONS DU RECOURS À UN CABINET DE CONSEIL

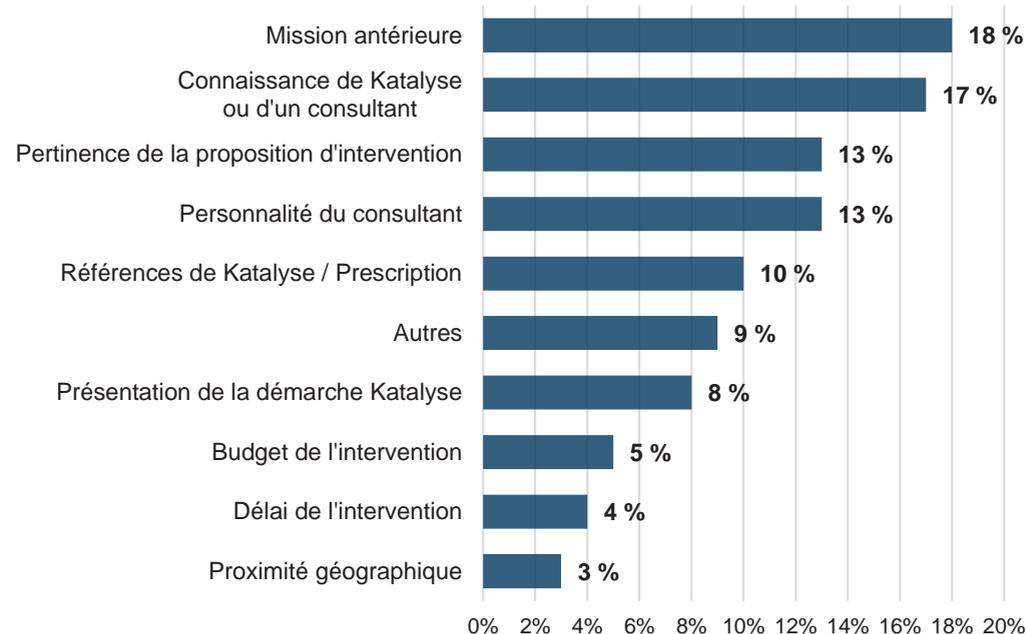
TOTAL : 65 RÉPONDANTS
Source : enquête de satisfaction 2021



- ▶ **La recherche de compétences spécifiques et de ressources non disponibles en interne restent les motivations principales du recours à un cabinet**
 - ▶ Ceci est également une confirmation que notre stratégie d'expertise et d'investissement sur le développement de savoir-faire spécifiques est une réponse aux besoins de nos clients
 - ▶ L'objectivité de nos recommandations est par ailleurs fondamentale aux yeux de nos clients et reste une valeur essentielle de Katalyse

PRINCIPALES RAISONS DE RETENIR KATALYSE

TOTAL : 105 REponses – 2 REponses MAXIMUM PAR MISSION
Source : enquête de satisfaction 2021

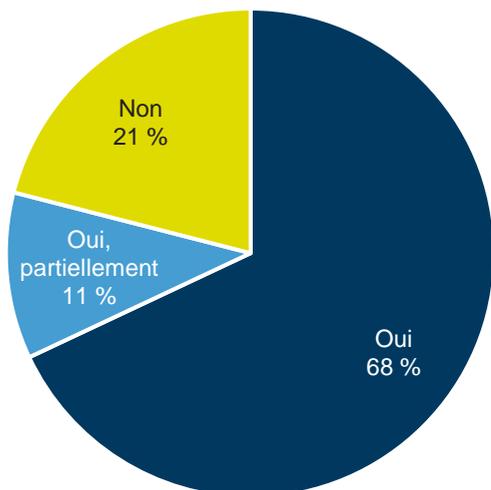


- ▶ **Le choix de recourir à Katalyse est porté en grande partie sur la réputation du cabinet et la notoriété de ses consultants**
 - ▶ Les missions nombreuses et variées sur lesquelles Katalyse intervient permettent d'asseoir une certaine notoriété et mettre en avant la qualité et l'expertise des consultants du cabinet. C'est ainsi un point-clé pour nos clients au moment de choisir Katalyse.

Une très forte fidélisation de nos clients

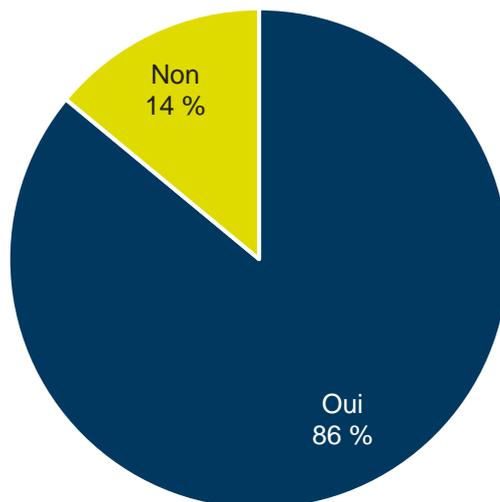
MISE EN ŒUVRE DES RECOMMANDATIONS PAR LE CLIENT

TOTAL : 57 RÉPONDANTS
Source : enquête de satisfaction 2021



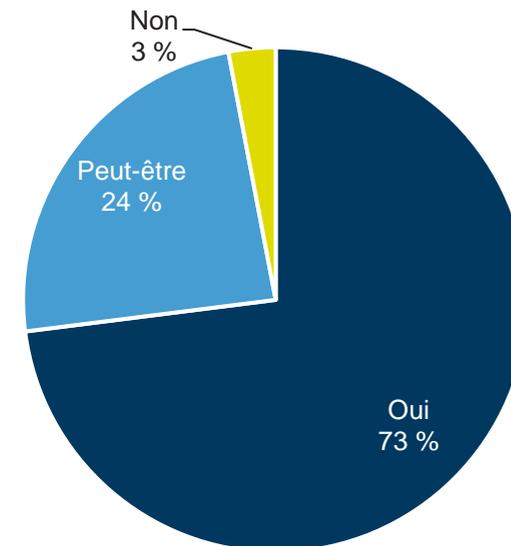
PRÉDISPOSITION DES CLIENTS À RECOMMANDER KATALYSE

TOTAL : 57 RÉPONDANTS
Source : enquête de satisfaction 2021



VOLONTÉ DE REFAIRE APPEL À KATALYSE À L'AVENIR

TOTAL : 63 RÉPONDANTS
Source : enquête de satisfaction 2021



► Les raisons principales de non mise en œuvre des recommandations sont :

- Missions conclues juste avant la pandémie COVID-19
- Mise en œuvre non opérée au moment de l'enquête mais imminente
- Budget, délais ou moyens humains insuffisants
- Raisons internes ou politiques (élections, fusion de collectivités, autres projets prioritaires, etc.)

79 % de nos clients mettent en œuvre les recommandations en moins de deux ans et en sont satisfaits...

... ce qui conduit 86 % d'entre eux à prescrire Katalyse...

... et 97 % d'entre eux à souhaiter refaire appel à Katalyse