



Ipsos Public Affairs
The Social Research and Corporate Reputation Specialists

Baromètre international de la relation client

Une enquête Ipsos pour
l'Institut National de la
Relation Client

Février 2014



ÉCHANTILLONS

EUROPE

- France : 1004 répondants
- Allemagne : 255 répondants
- Espagne : 252 répondants
- Grande-Bretagne : 251 répondants
- Italie : 255 répondants

AUTRES PAYS

- Brésil : 252 répondants
- Chine : 255 répondants
- Etats-Unis : 255 répondants
- Japon : 253 répondants

MÉTHODE



Échantillon interrogé par internet via l'Access Panel Ipsos.

Méthode des quotas : sexe, âge, profession, catégorie d'agglomération, région

DATES DE TERRAIN



Du 12 novembre au 5 décembre 2013

1

État des lieux comparatif des efforts en matière de relation client



- D'une manière générale, avez-vous le sentiment que dans votre pays chacun des acteurs suivants fait des efforts très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout importants en matière de relation client (qualité de l'accueil, efforts pour satisfaire les clients...)?



Les entreprises

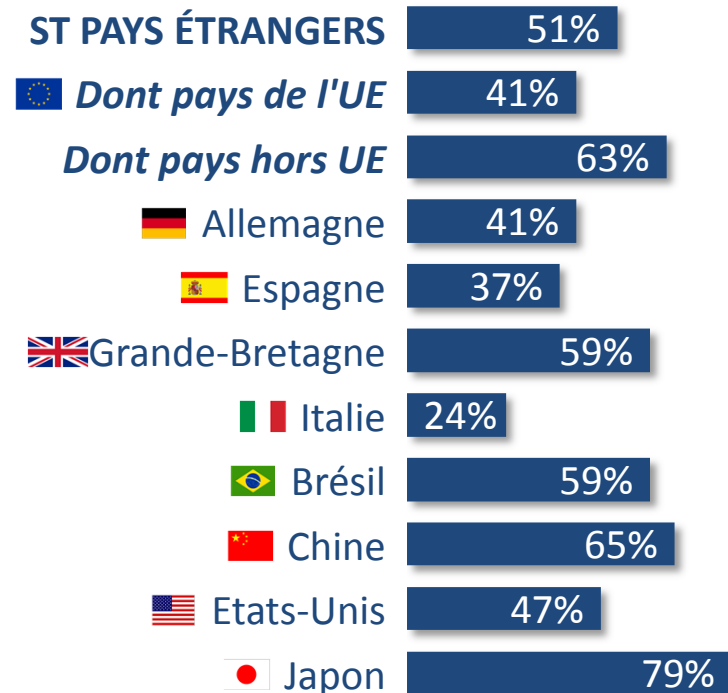
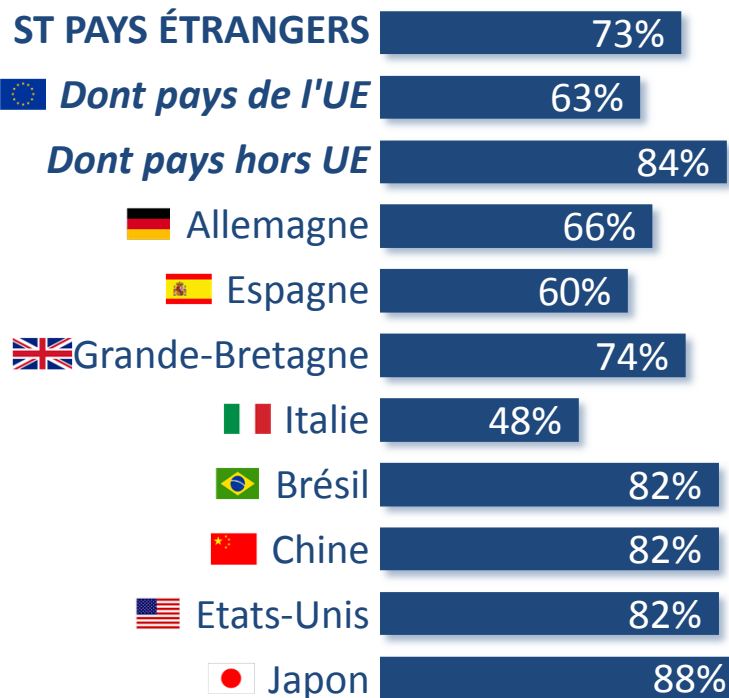
ST FONT DES EFFORTS IMPORTANTS



Les services publics

FRANCE 65%

FRANCE 42%



- D'une manière générale, avez-vous le sentiment que dans votre pays chacun des acteurs suivants fait des efforts très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout importants en matière de relation client (qualité de l'accueil, efforts pour satisfaire les clients...)?

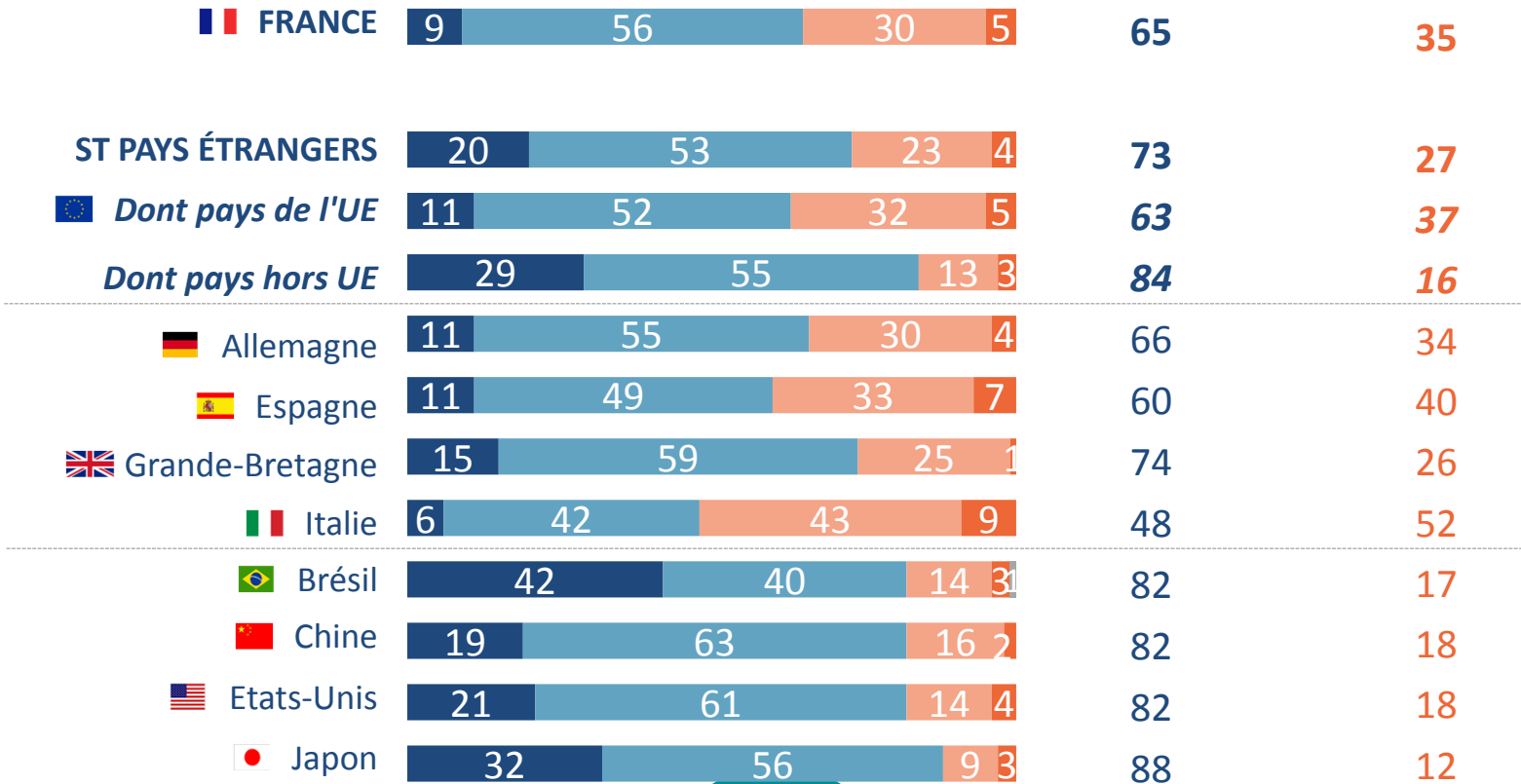


Les entreprises

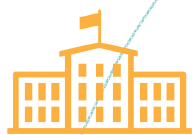
(commerces, hôtels /restaurants, banques, assurances, fournisseurs d'énergie, opérateurs téléphoniques...)

- Très importants
- Plutôt importants
- Plutôt pas importants
- Pas du tout importants
- Ne se prononce pas

ST FONT DES EFFORTS **ST NE FONT PAS D'EFFORTS**



- D'une manière générale, avez-vous le sentiment que dans votre pays chacun des acteurs suivants fait des efforts très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout importants en matière de relation client (qualité de l'accueil, efforts pour satisfaire les clients...)?

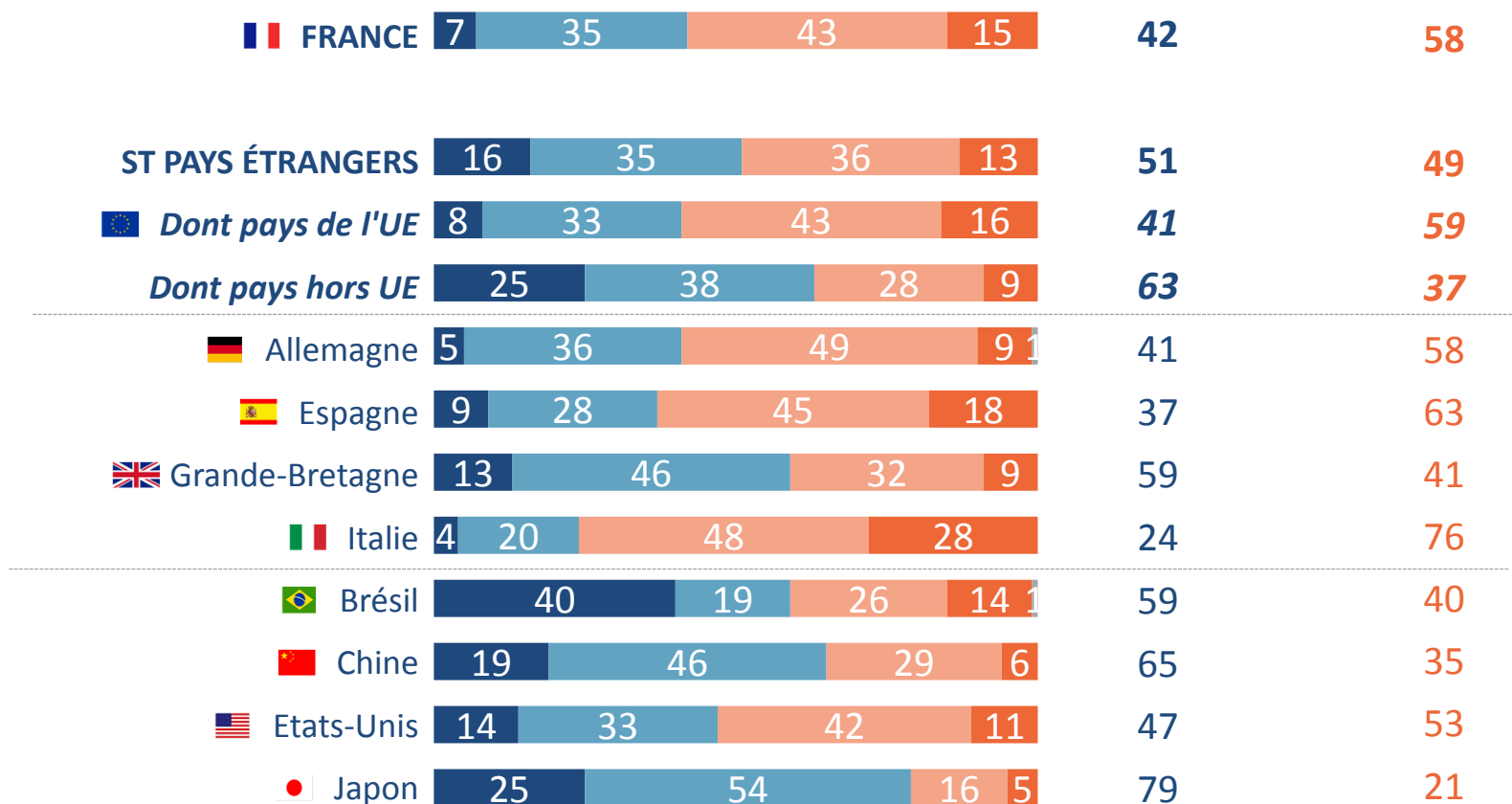


Les services publics

(services de l'Etat, collectivités locales, organismes sociaux...)

- Très importants
- Plutôt importants
- Plutôt pas importants
- Pas du tout importants
- Ne se prononce pas

ST FONT DES EFFORTS **ST NE FONT PAS D'EFFORTS**

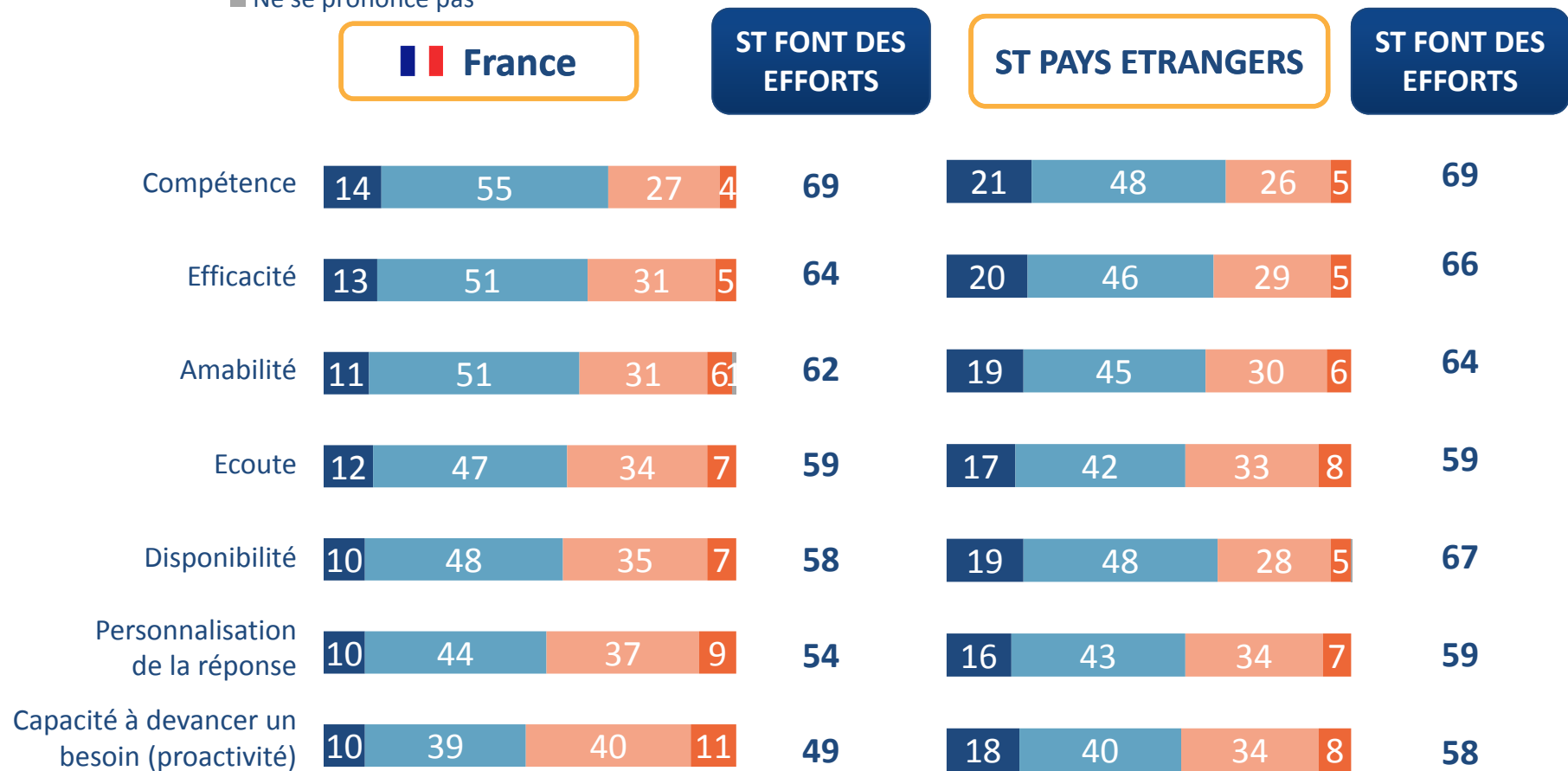


- Plus précisément, diriez-vous que dans votre pays les efforts réalisés par les entreprises dans les domaines suivants sont très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout importants ?

- Très importants
- Plutôt importants
- Plutôt pas importants
- Pas du tout importants
- Ne se prononce pas



Les entreprises

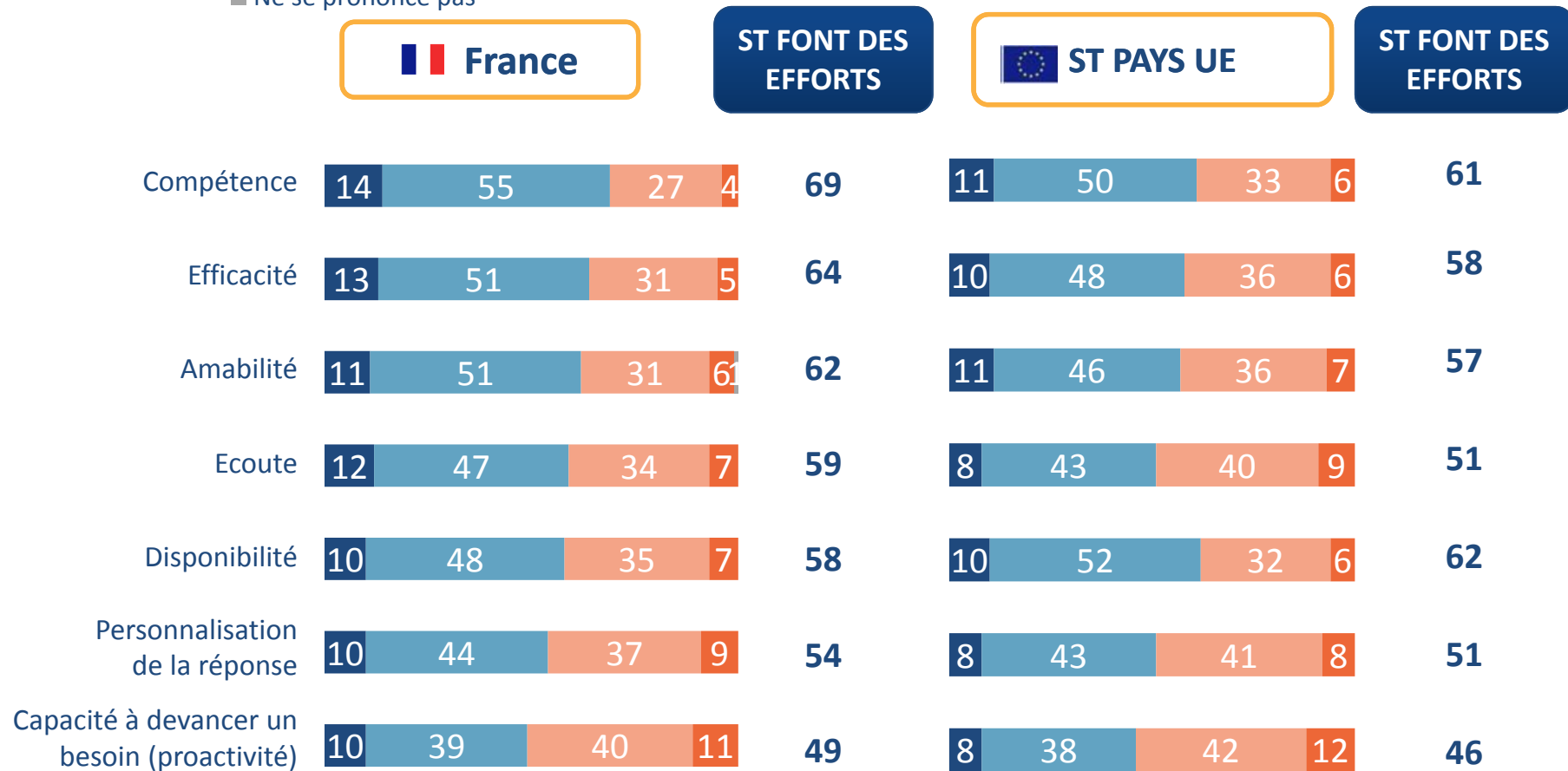


- Plus précisément, diriez-vous que dans votre pays les efforts réalisés par les entreprises dans les domaines suivants sont très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout importants ?

- Très importants
- Plutôt importants
- Plutôt pas importants
- Pas du tout importants
- Ne se prononce pas



Les entreprises



- Plus précisément, diriez-vous que dans votre pays les efforts réalisés **par les entreprises** dans les domaines suivants sont très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout importants ?

ST FONT DES EFFORTS

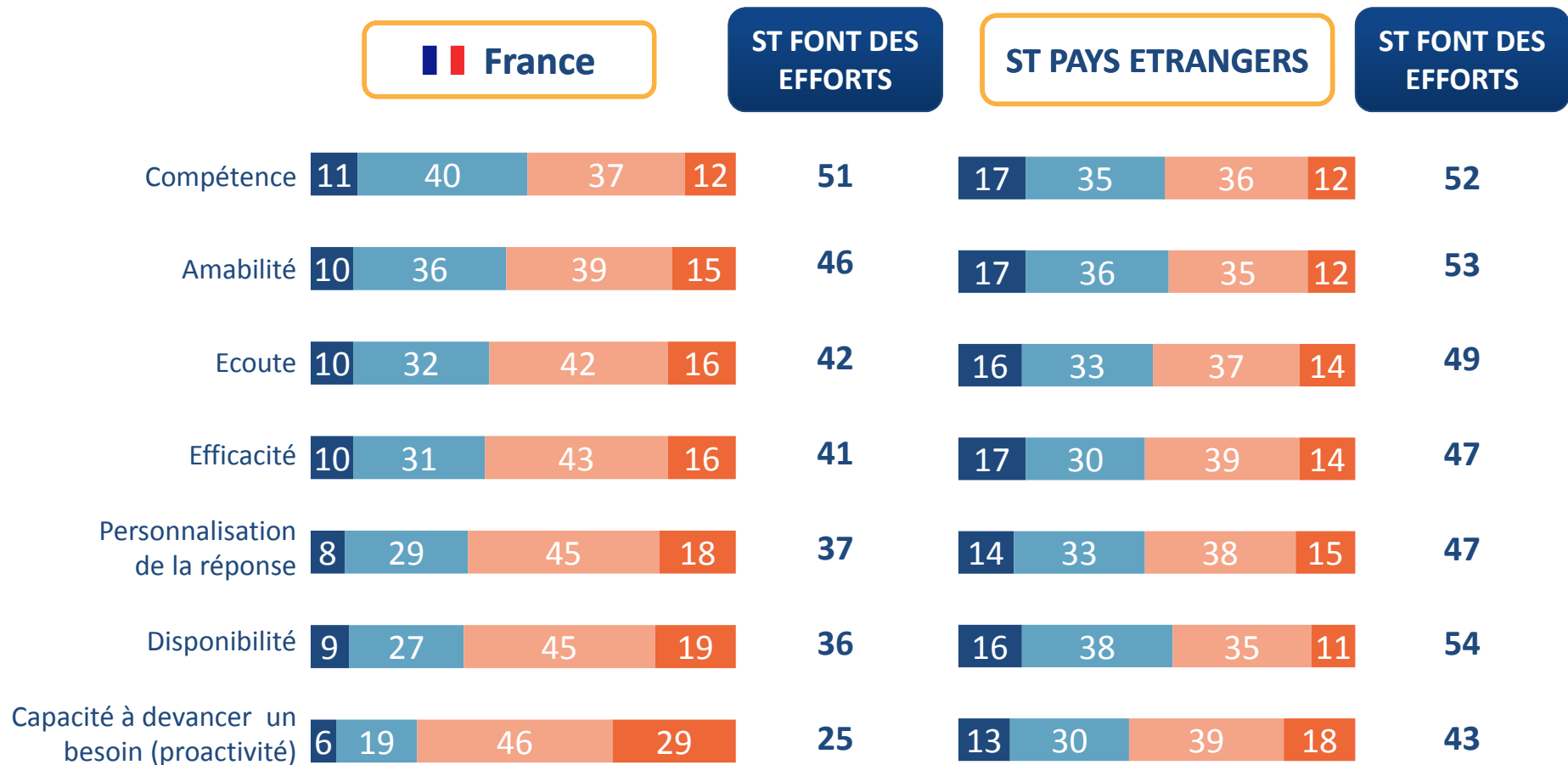
France

	ST Pays Etrangers	Dont pays de l'UE	Dont pays hors UE	ALL	ESP	GB	Italie	Brésil	Chine	USA	Japon
Compétence	69	61	78	64	60	66	45	82	72	64	94
Efficacité	66	58	74	58	55	73	39	80	56	69	92
Amabilité	64	57	71	66	58	54	47	68	60	60	94
Ecoute	59	51	68	49	46	60	39	69	52	61	92
Disponibilité	67	62	71	67	59	76	48	73	49	69	92
Personnalisation de la réponse	59	51	69	50	51	63	35	72	50	63	89
Capacité à devancer un besoin (proactivité)	58	46	70	47	44	60	32	74	57	59	91

- Plus précisément, diriez-vous que dans votre pays les efforts réalisés par les services publics dans les domaines suivants sont très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout importants ?

- Très importants
- Plutôt importants
- Plutôt pas importants
- Pas du tout importants

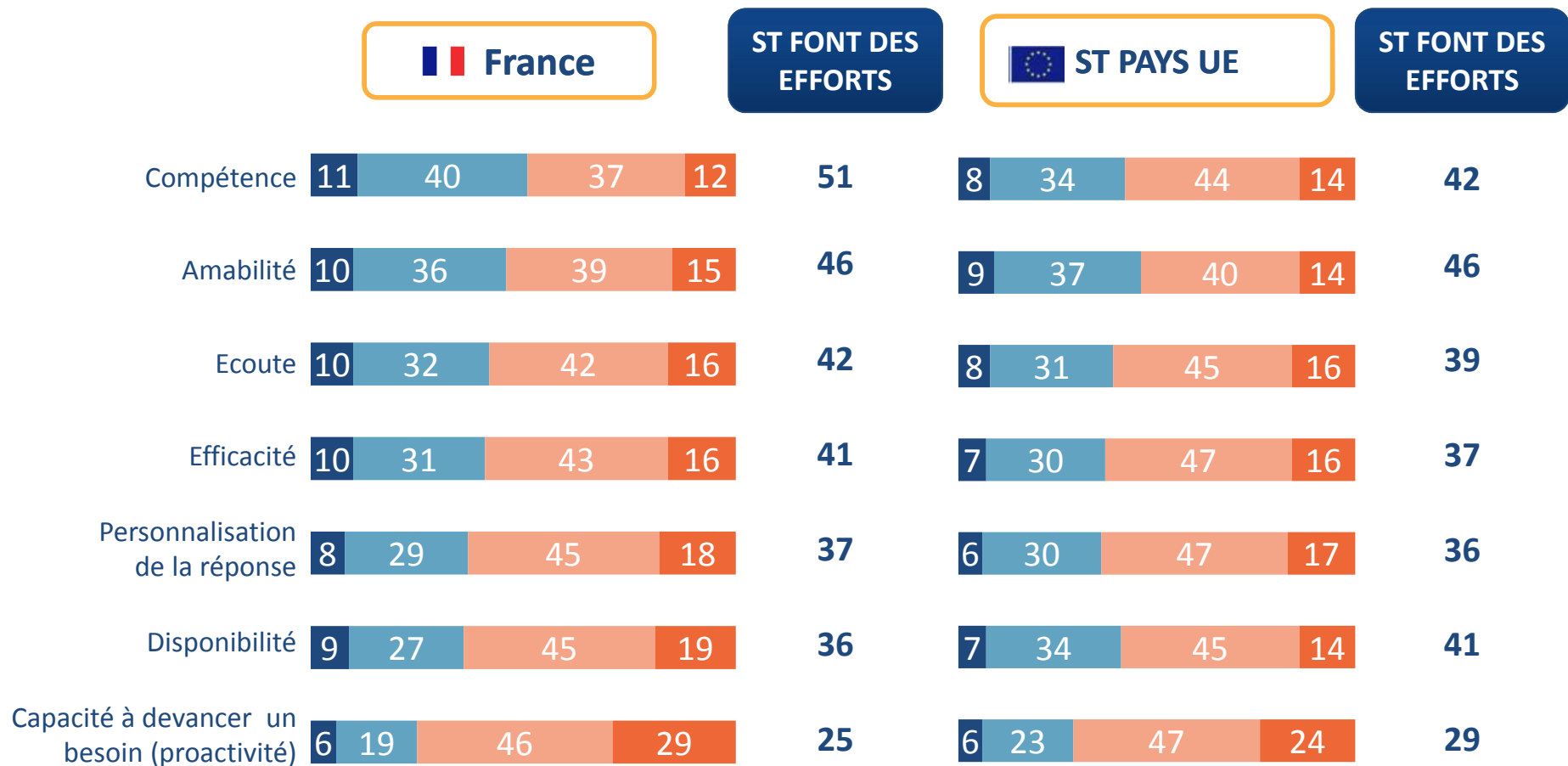
Les services publics



- Plus précisément, diriez-vous que dans votre pays les efforts réalisés par les services publics dans les domaines suivants sont très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout importants ?

- Très importants
- Plutôt importants
- Plutôt pas importants
- Pas du tout importants








Les services publics



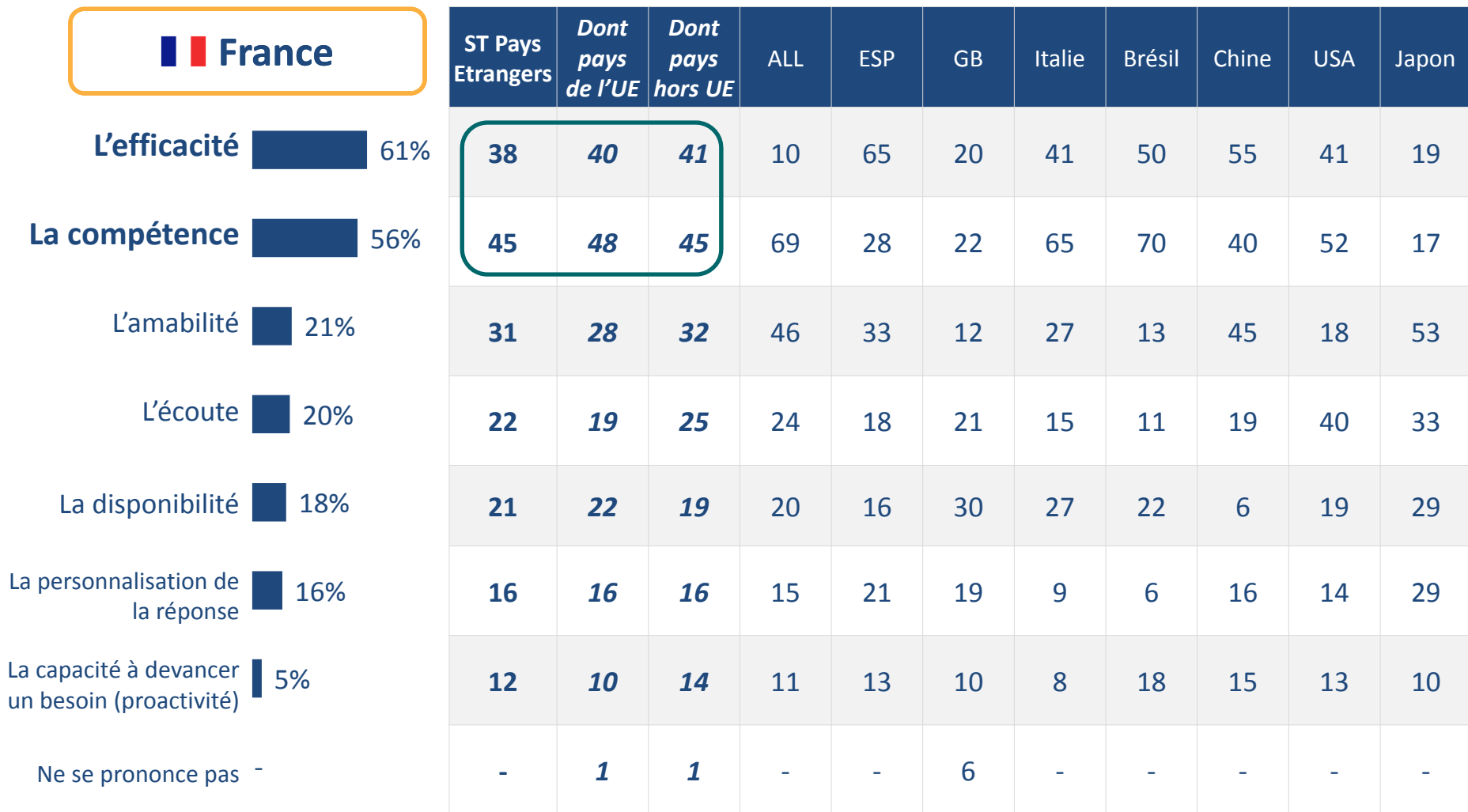
- Plus précisément, diriez-vous que dans votre pays les efforts réalisés **par les services publics** dans les domaines suivants sont très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout importants ?

ST FONT DES EFFORTS

France

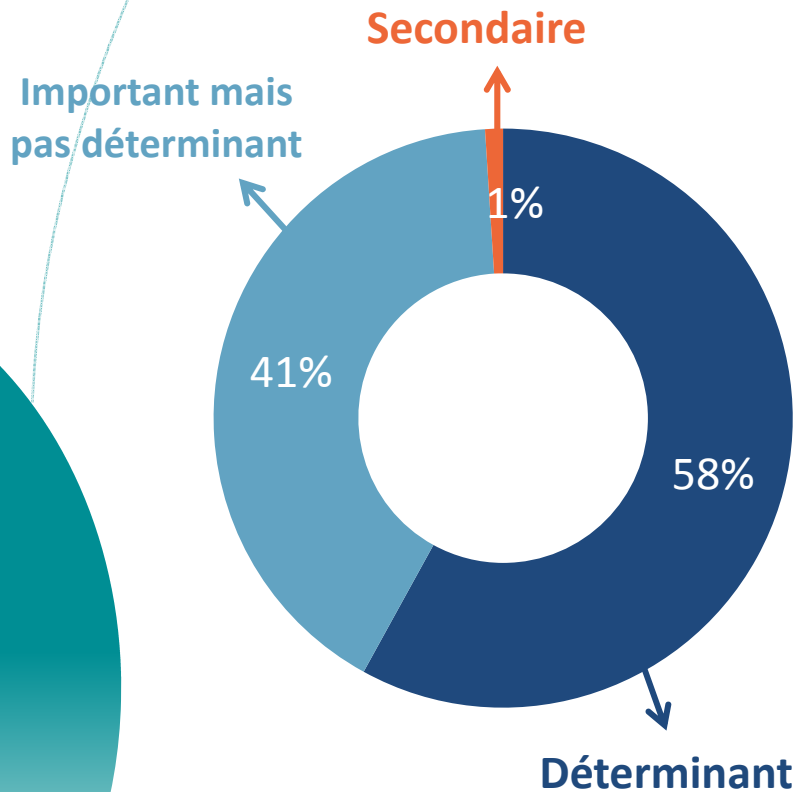
	ST Pays Etrangers	Dont pays de l'UE	Dont pays hors UE	ALL	ESP	GB	Italie	Brésil	Chine	USA	Japon
Compétence 	52	42	64	47	39	46	26	63	56	48	90
Amabilité 	53	46	61	54	43	50	36	57	47	48	92
Ecoute 	49	39	59	38	38	49	28	59	42	44	91
Efficacité 	47	37	58	38	37	46	24	61	36	46	90
Personnalisation de la réponse 	47	36	57	41	37	44	22	56	39	44	90
Disponibilité 	54	41	66	44	44	49	31	63	61	52	87
Capacité à devancer un besoin (proactivité) 	43	29	57	28	30	41	22	59	42	43	84

- Quelles sont, parmi les suivantes, les deux qualités que vous attendez avant tout de vos interlocuteurs d'une entreprise ou d'un service public ?



- Et diriez-vous que la qualité de la relation client (qualité de l'accueil, efforts pour satisfaire les clients...) joue un rôle déterminant, important mais pas déterminant ou secondaire dans votre choix d'un bien ou d'un service à acheter ?

France

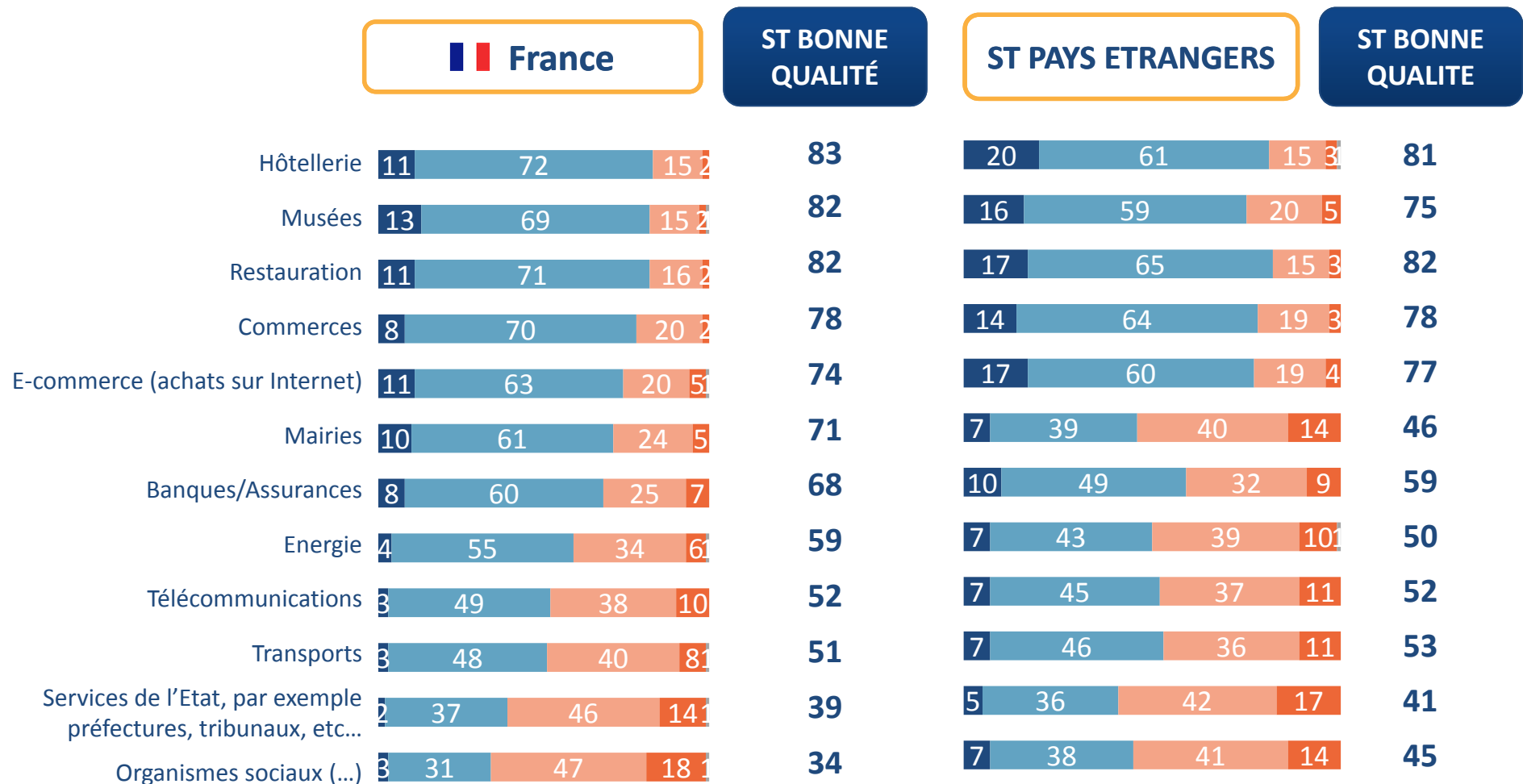


FRANCE 58 41 1

ST PAYS ÉTRANGERS	Déterminant	Important mais pas déterminant	Secondaire
FRANCE	58	41	1
ST PAYS ÉTRANGERS	59	39	2
Union Européenne (Dont pays de l'UE)	60	39	1
Dont pays hors UE	58	39	3
Allemagne	54	45	1
Espagne	61	38	1
Grande-Bretagne	63	35	2
Italie	65	35	
Brésil	78	21	1
Chine	54	44	2
Etats-Unis	69	29	2
Japon	33	63	4

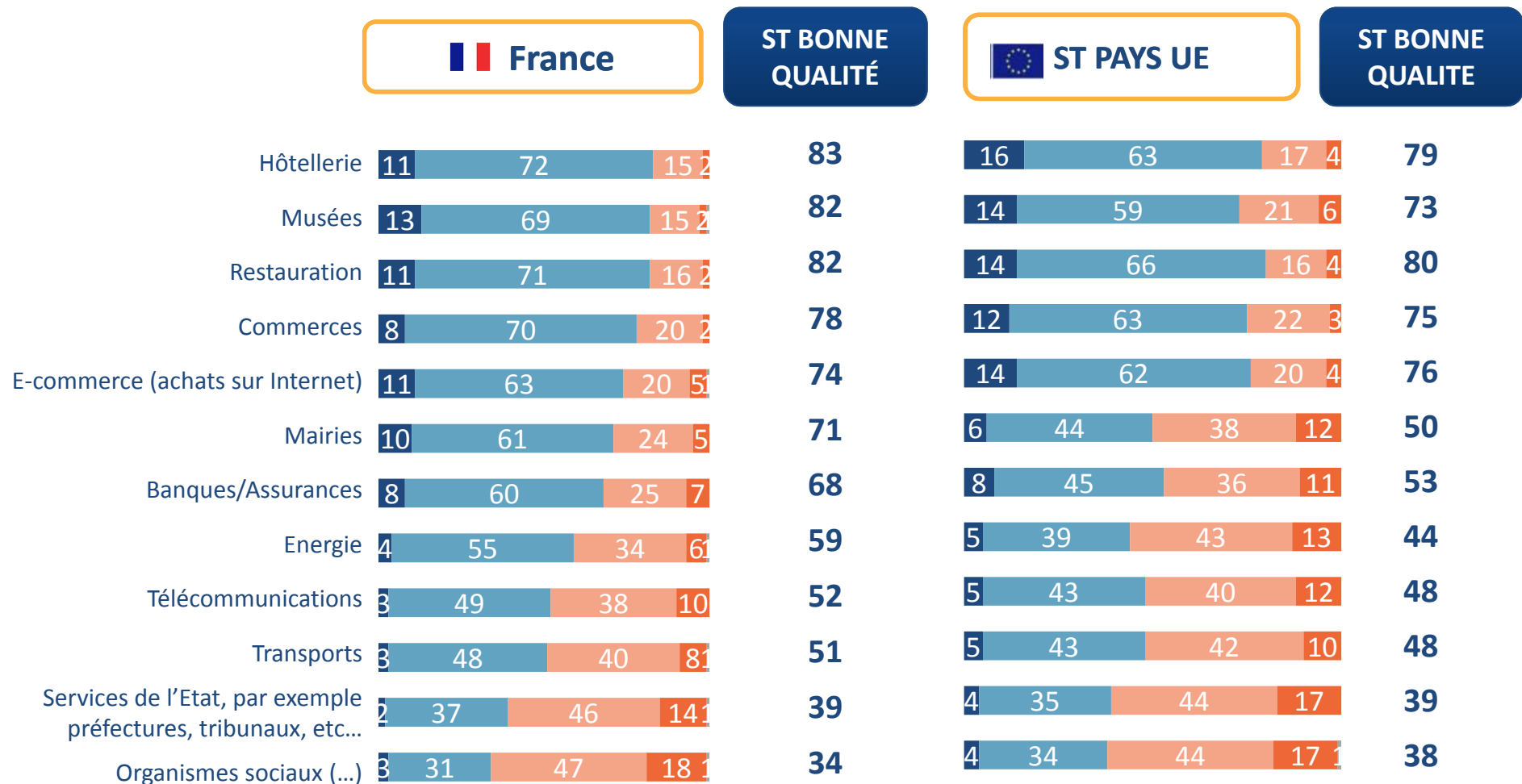
- Dans chacun des secteurs suivants, comment jugez-vous dans votre pays la qualité de la relation client (accueil des clients et efforts pour les satisfaire) ?

■ Très bonne ■ Plutôt bonne ■ Plutôt mauvaise ■ Très mauvaise ■ Ne se prononce pas



- Dans chacun des secteurs suivants, comment jugez-vous dans votre pays la qualité de la relation client (accueil des clients et efforts pour les satisfaire) ?

■ Très bonne ■ Plutôt bonne ■ Plutôt mauvaise ■ Très mauvaise ■ Ne se prononce pas



- Dans chacun des secteurs suivants, comment jugez-vous dans votre pays la qualité de la relation client (accueil des clients et efforts pour les satisfaire) ?

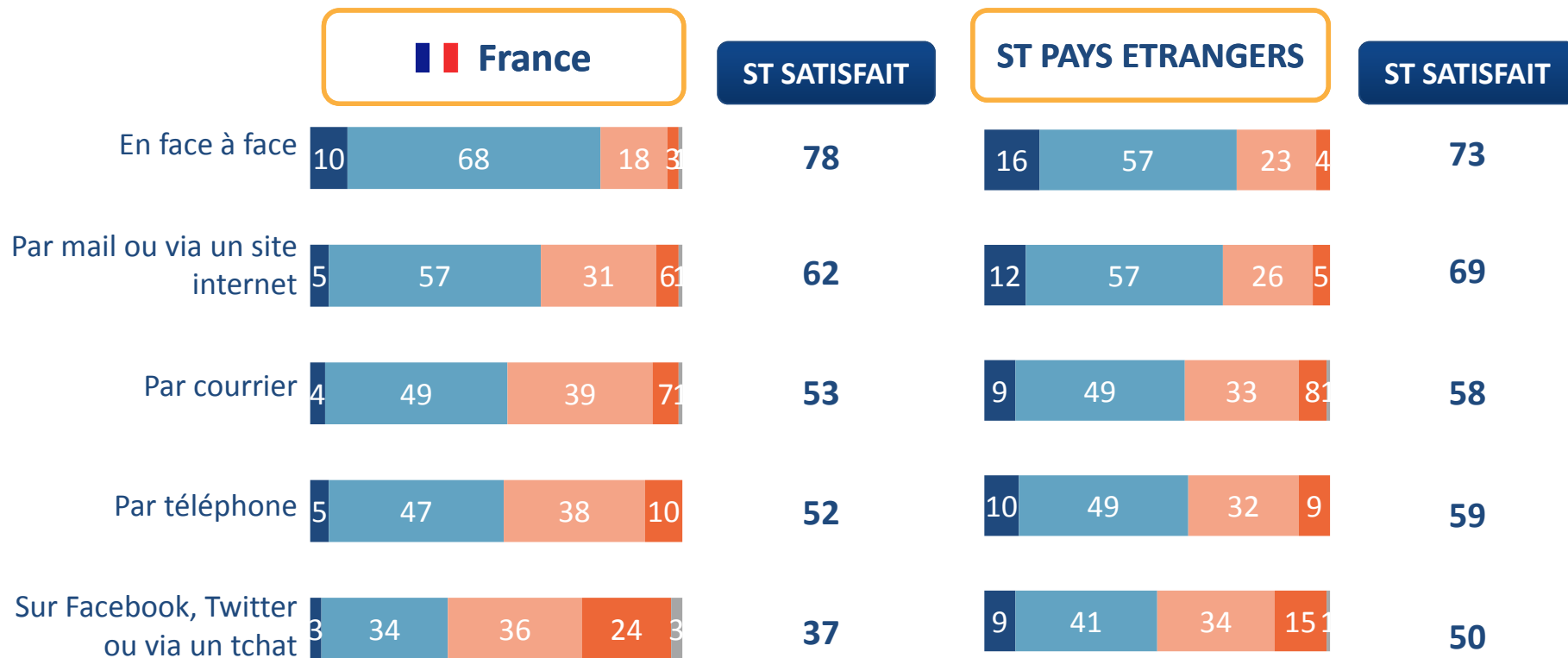
ST BONNE QUALITÉ

France

	ST Pays Etrangers	Dont pays de l'UE	Dont pays hors UE	ALL	ESP	GB	Italie	Brésil	Chine	USA	Japon
Hôtellerie 83%	81	79	85	72	83	86	71	88	76	87	87
Musées 82%	75	73	78	66	78	87	54	78	73	85	78
Restauration 82%	82	80	84	78	83	80	80	90	75	84	86
Commerces 78%	78	75	81	77	76	76	69	79	76	85	84
E-commerce 74%	77	76	78	73	76	82	73	76	83	80	75
Mairies 71%	46	50	47	55	36	54	36	33	47	52	55
Banques/Assurances 68%	59	53	69	64	34	48	50	63	67	74	73
Energie 59%	50	44	60	48	33	32	49	66	52	62	58
Télécommunications 52%	52	48	57	51	36	46	53	41	56	64	68
Transports 51%	53	48	58	60	53	49	29	36	62	62	74
Services de l'Etat 39%	41	39	43	50	24	55	27	34	47	42	49
Organismes sociaux (...) 34%	45	38	50	48	40	39	30	55	48	45	50

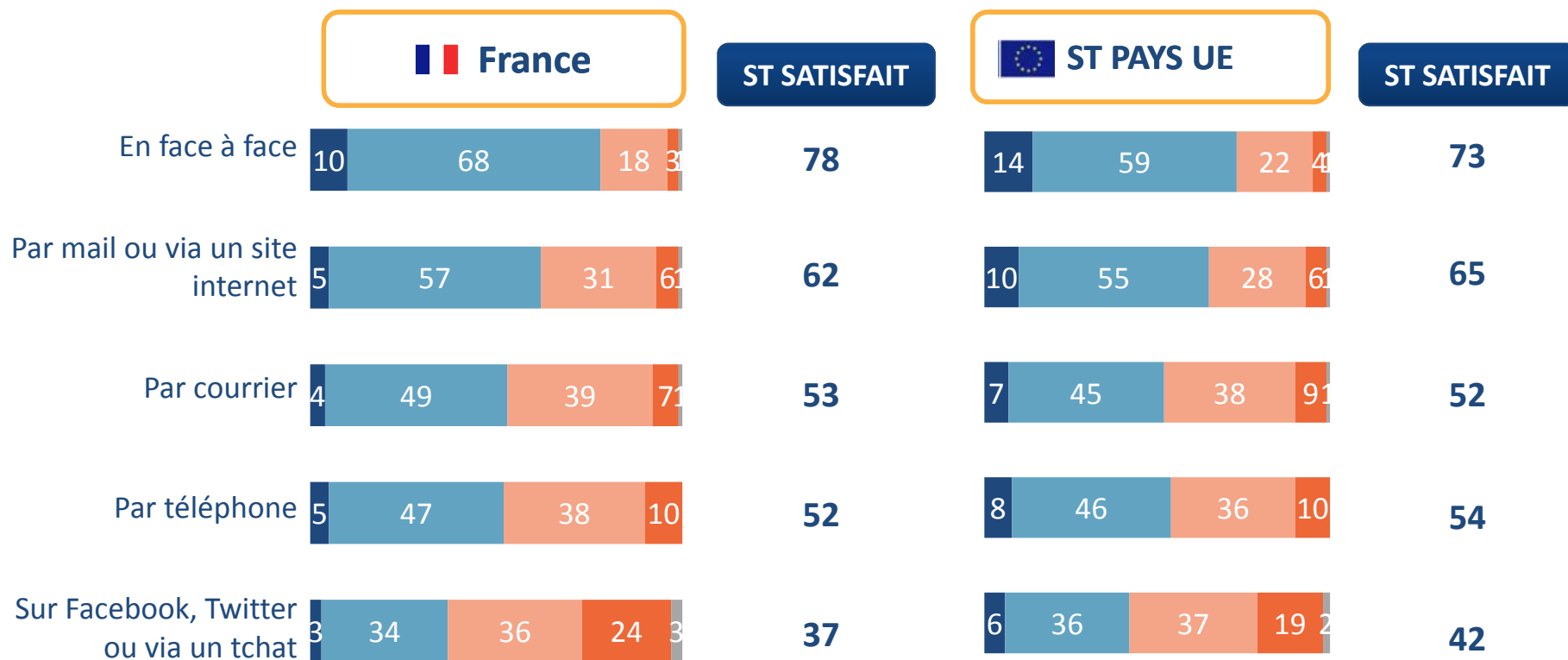
- Et de manière générale, quand vous êtes en relation avec un service client, êtes-vous le plus souvent très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfait de la qualité du contact et du service rendu lorsqu'il s'agit d'un contact...

■ Très satisfait
 ■ Plutôt satisfait
 ■ Plutôt pas satisfait
 ■ Pas du tout satisfait
 ■ Ne se prononce pas



- Et de manière générale, quand vous êtes en relation avec un service client, êtes-vous le plus souvent très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfait de la qualité du contact et du service rendu lorsqu'il s'agit d'un contact...

■ Très satisfait
 ■ Plutôt satisfait
 ■ Plutôt pas satisfait
 ■ Pas du tout satisfait
 ■ Ne se prononce pas



- Et de manière générale, quand vous êtes en relation avec un service client, êtes-vous le plus souvent très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfait de la qualité du contact et du service rendu lorsqu'il s'agit d'un contact...

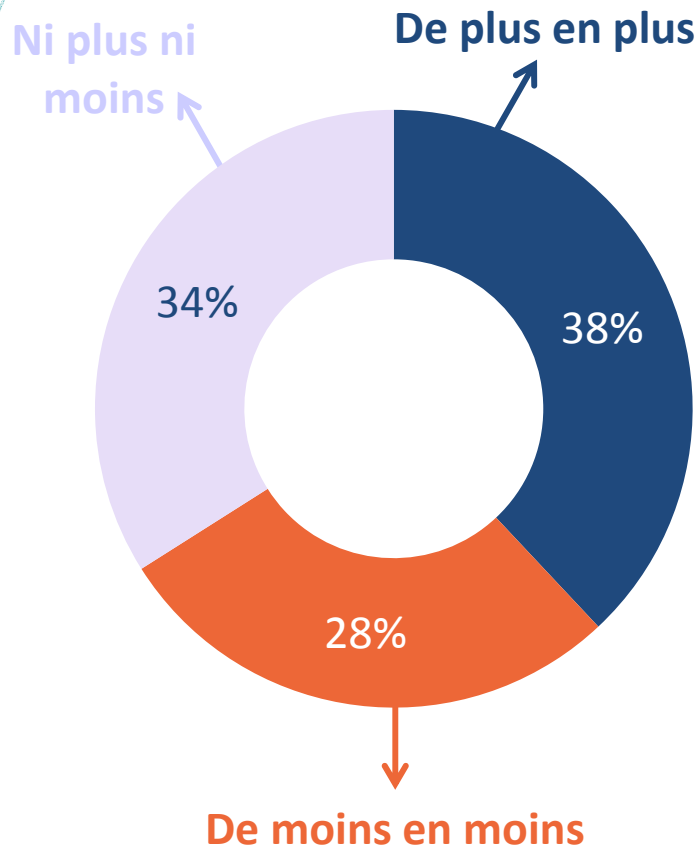
ST SATISFAIT

France

	ST Pays Etrangers	Dont pays de l'UE	Dont pays hors UE	ALL	ESP	GB	Italie	Brésil	Chine	USA	Japon
En face à face 78%	73	73	74	80	64	81	62	76	66	85	69
Par mail ou via un site internet 62%	69	65	71	73	59	71	63	74	69	72	68
Par courrier 53%	58	52	65	59	44	63	39	67	56	63	74
Par téléphone 52%	59	54	64	67	39	60	52	52	67	67	68
Sur Facebook, Twitter ou via un tchat 37%	50	42	57	33	44	45	49	70	65	46	45

- Avez-vous le sentiment que les entreprises de votre pays font de plus en plus, de moins en moins ou ni plus ni moins d'efforts qu'avant pour améliorer les relations avec leurs clients ?

France

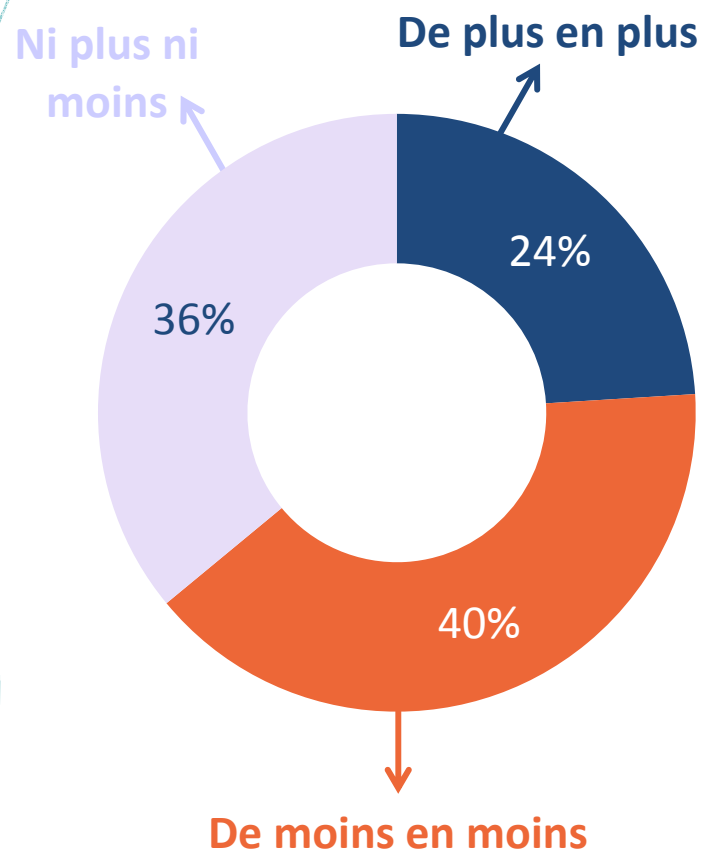


FRANCE

ST PAYS ÉTRANGERS	38	27	35
☉ Dont pays de l'UE	33	33	34
Dont pays hors UE	44	20	36
🇩🇪 Allemagne	26	40	34
🇪🇸 Espagne	41	34	25
🇬🇧 Grande-Bretagne	30	28	42
🇮🇹 Italie	31	36	33
🇧🇷 Brésil	53	19	28
🇨🇳 Chine	65	12	23
🇺🇸 Etats-Unis	31	31	38
🇯🇵 Japon	27	19	54

- Avez-vous le sentiment que les services publics de votre pays font de plus en plus, de moins en moins ou ni plus ni moins d'efforts qu'avant pour améliorer les relations avec leurs usagers ?

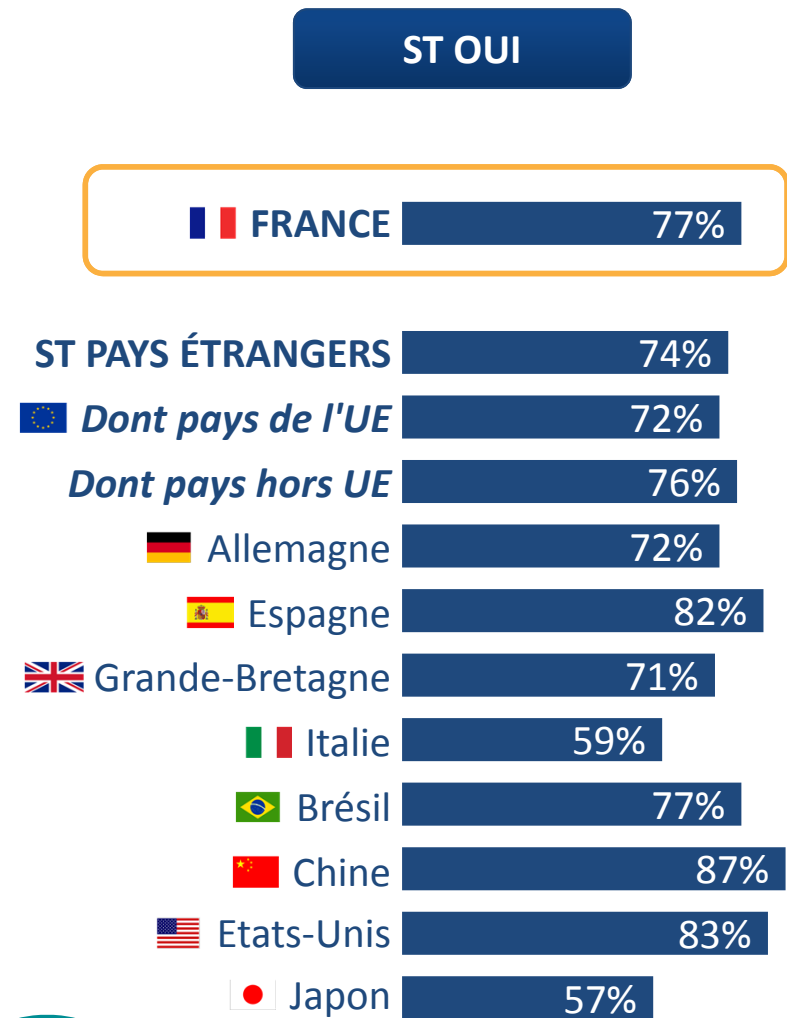
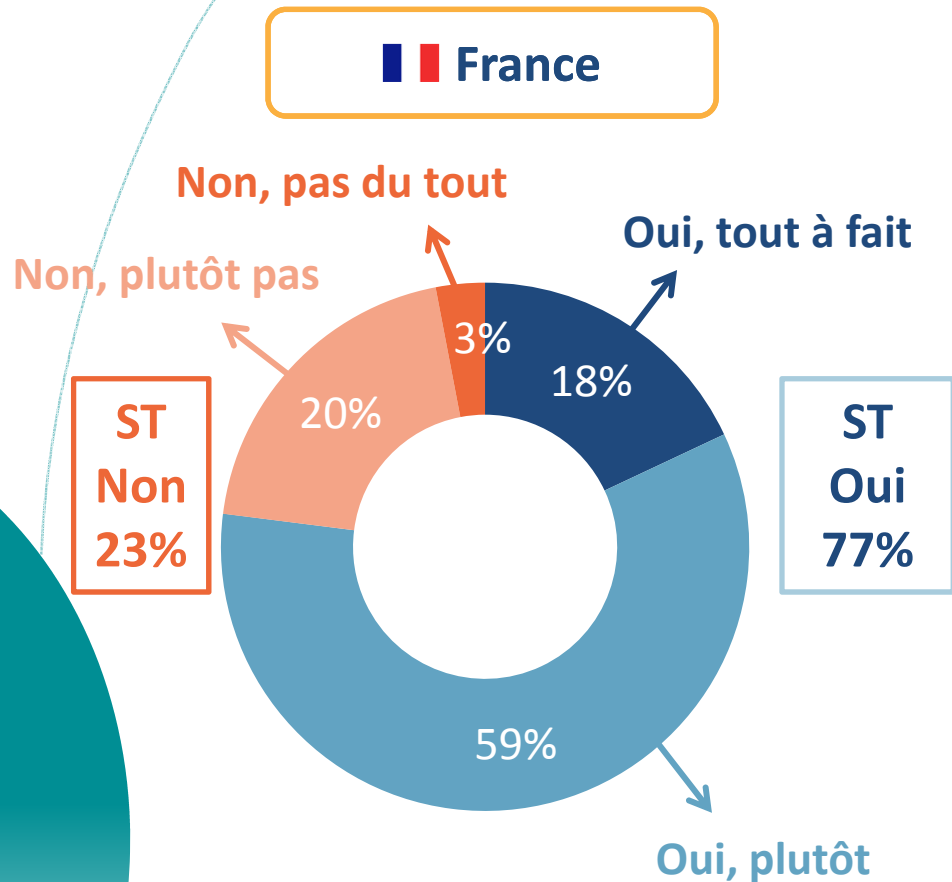
France



FRANCE 24 40 36

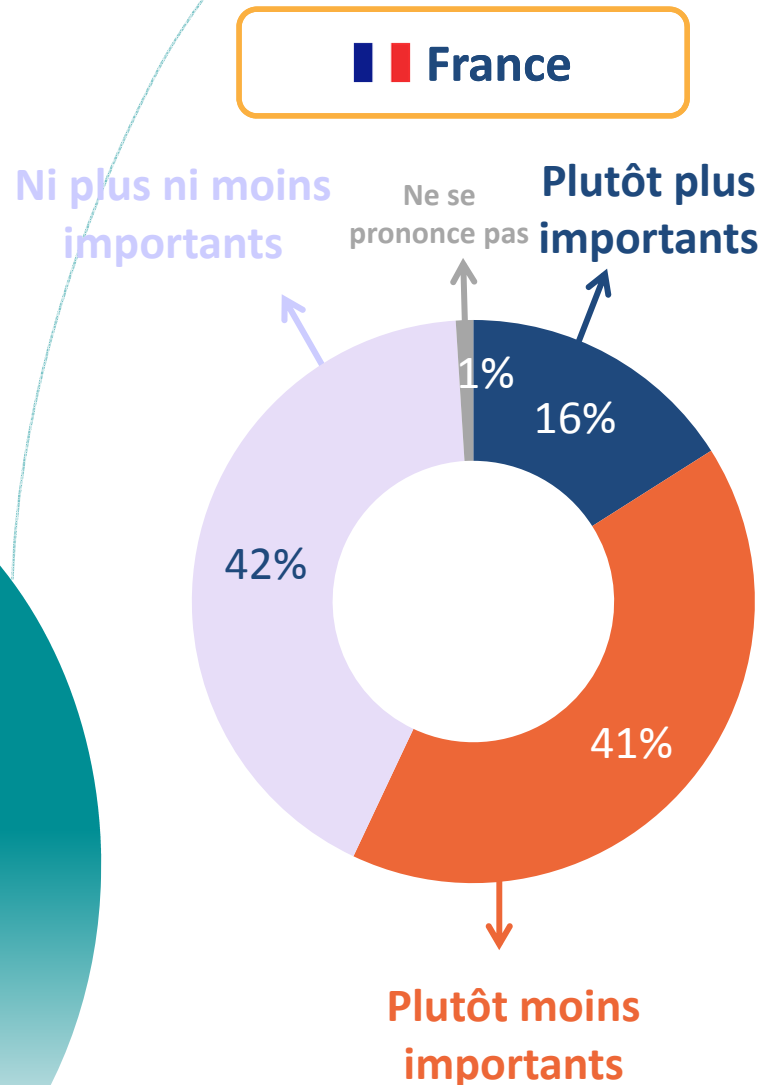
ST PAYS ÉTRANGERS	24	38	38
EU DONT PAYS DE L'UE	20	45	35
DONT PAYS HORS UE	30	29	41
Allemagne	14	49	37
Espagne	18	52	30
Grande-Bretagne	23	35	42
Italie	18	49	32
Brésil	17	45	38
Chine	56	14	30
Etats-Unis	20	40	40
Japon	25	18	57

- Et selon vous, les entreprises de votre pays disposent-elles des compétences nécessaires pour faire mieux qu'aujourd'hui en matière de relations avec leurs clients ?



Importance des efforts en matière de relation client dans son pays par rapport aux autres

- Selon vous, les efforts réalisés en matière de relation client sont-ils plutôt plus, plutôt moins ou ni plus ni moins importants dans votre pays qu'ailleurs dans le monde ?



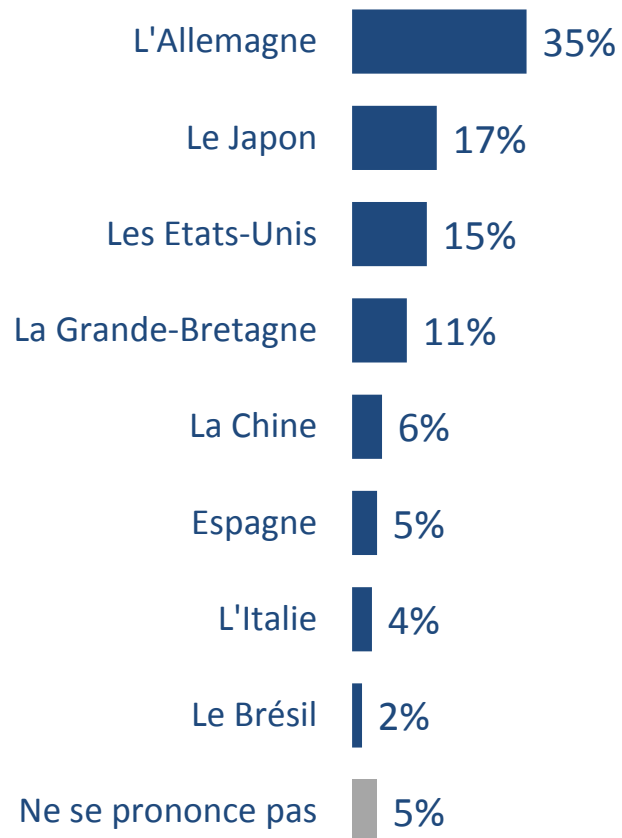
Baromètre international de la relation client – Février 2014



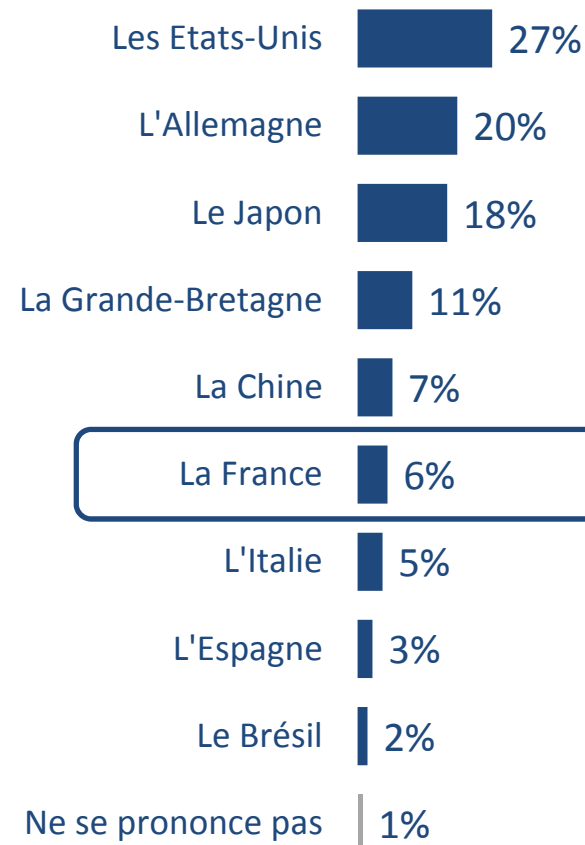
ST PAYS ÉTRANGERS	16	41	42	1
<i>Dont pays de l'UE</i>	19	48	33	
<i>Dont pays hors UE</i>	41	32	27	
Allemagne	22	47	31	
Espagne	22	50	28	
Grande-Bretagne	21	37	42	
Italie	12	67	21	
Brésil	54	30	16	
Chine	34	39	27	
Etats-Unis	31	30	38	1
Japon	44	30	26	

- Parmi les pays suivants, quel est selon vous celui où l'on fait **le plus d'efforts** en matière de relation client ?* **les personnes interrogées se prononçaient sur une liste excluant leur propre pays*

SELON LES FRANÇAIS

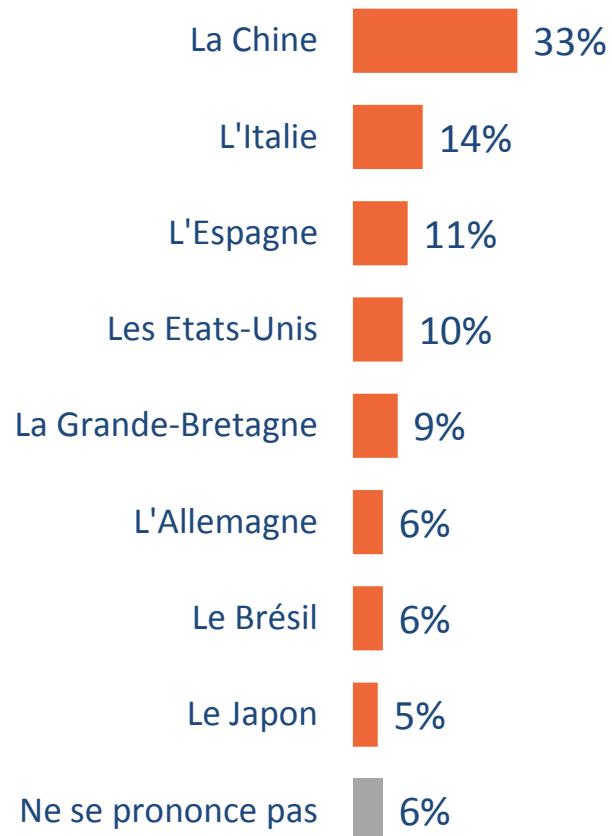


SELON L'ENSEMBLE DES RÉPONDANTS (9 pays)

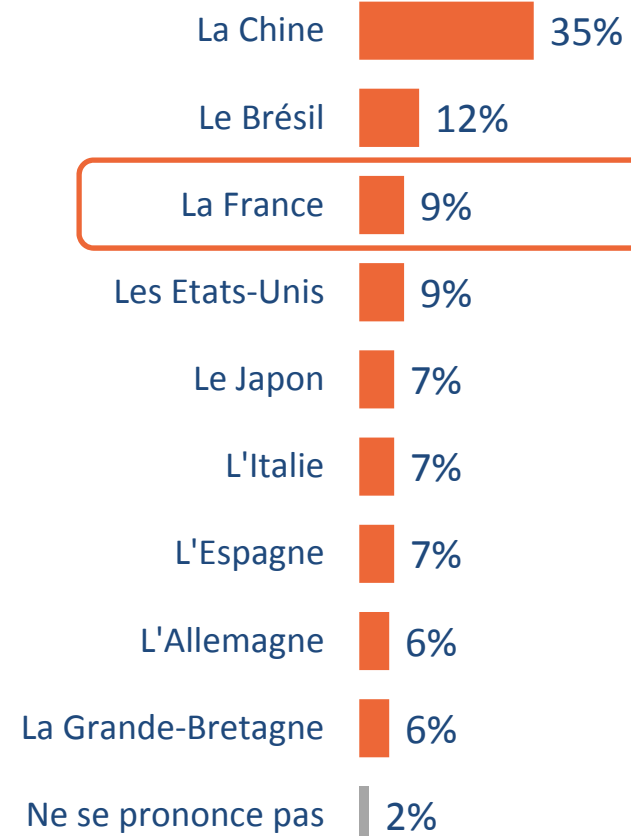


- Parmi les pays suivants, quel est selon vous celui où l'on fait **le moins d'efforts** en matière de relation client ?* **les personnes interrogées se prononçaient sur une liste excluant leur propre pays*

SELON LES FRANÇAIS



SELON L'ENSEMBLE DES RÉPONDANTS (9 pays)



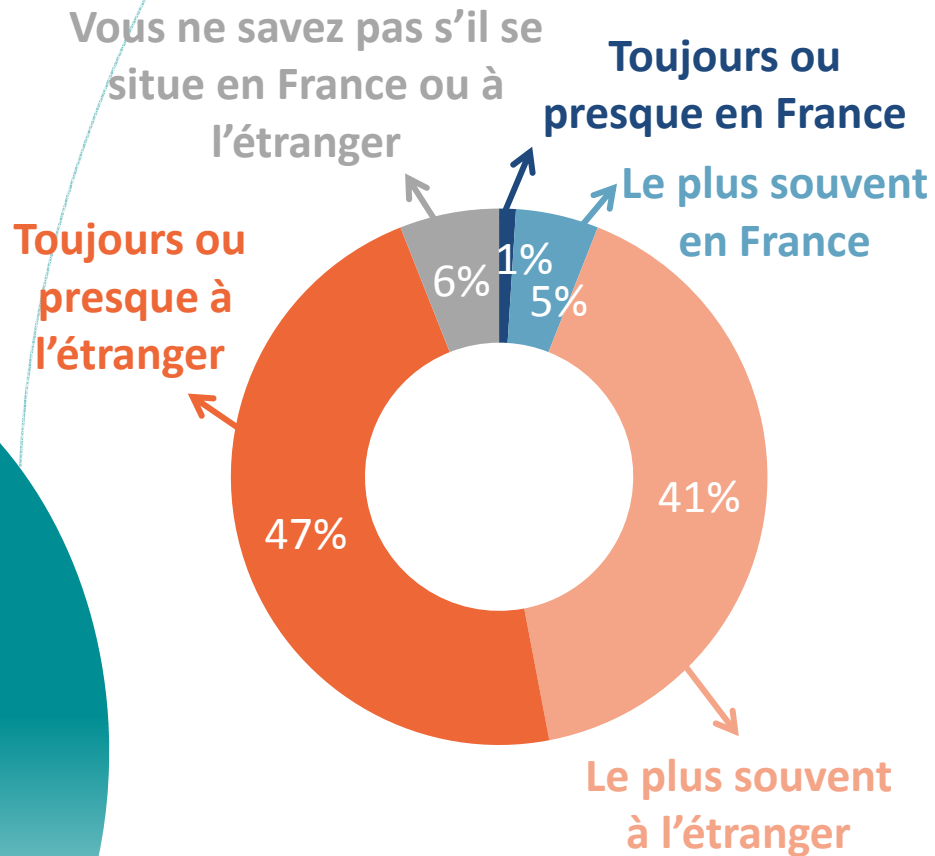
2

Les Français et les centres d'appels



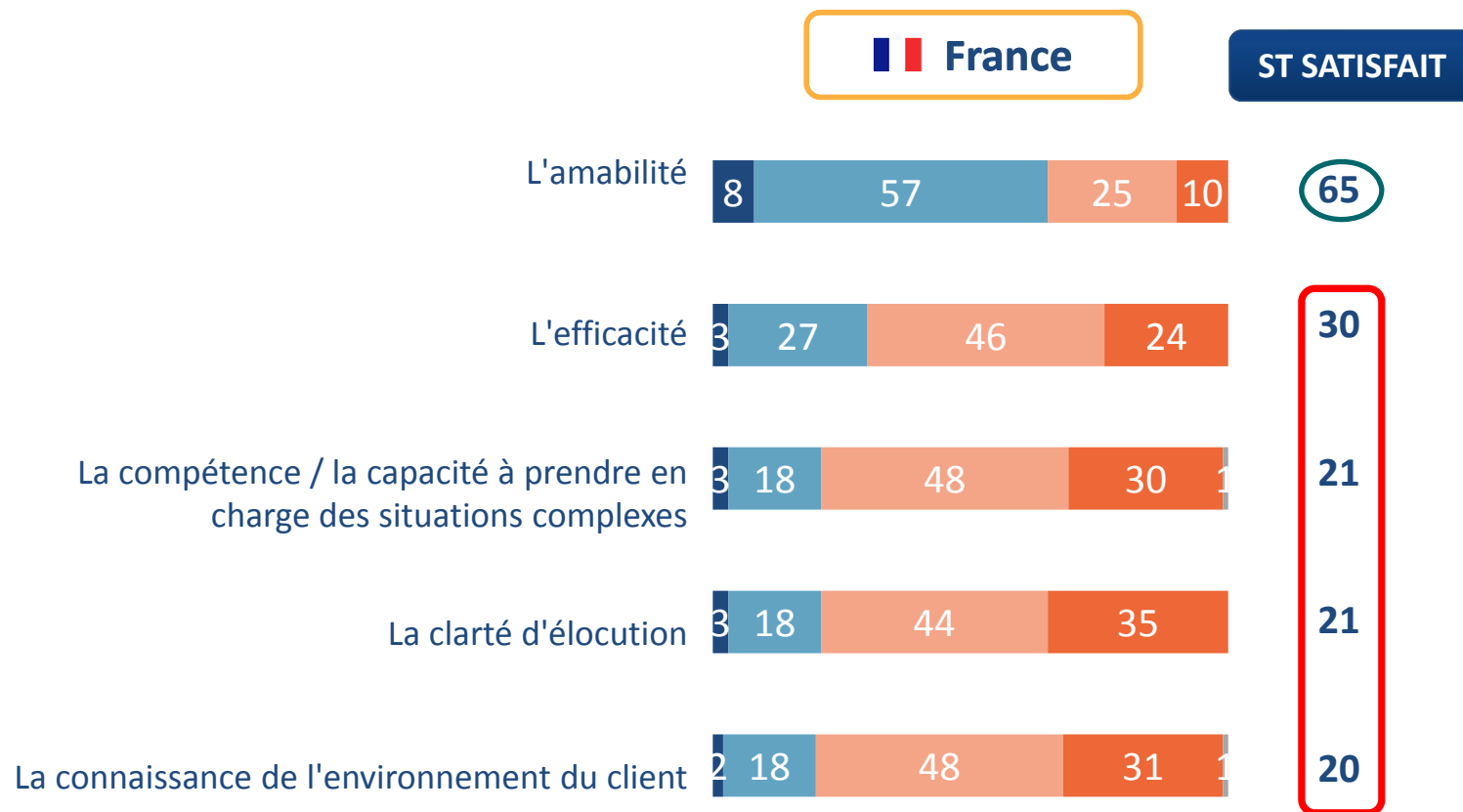
- Aujourd'hui, lorsque vous avez affaire à un centre d'appels téléphoniques, avez-vous le sentiment que votre interlocuteur est...

France



- Et de manière générale, quand vous êtes en relation avec un centre d'appels téléphoniques, êtes-vous le plus souvent très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfait en ce qui concerne...

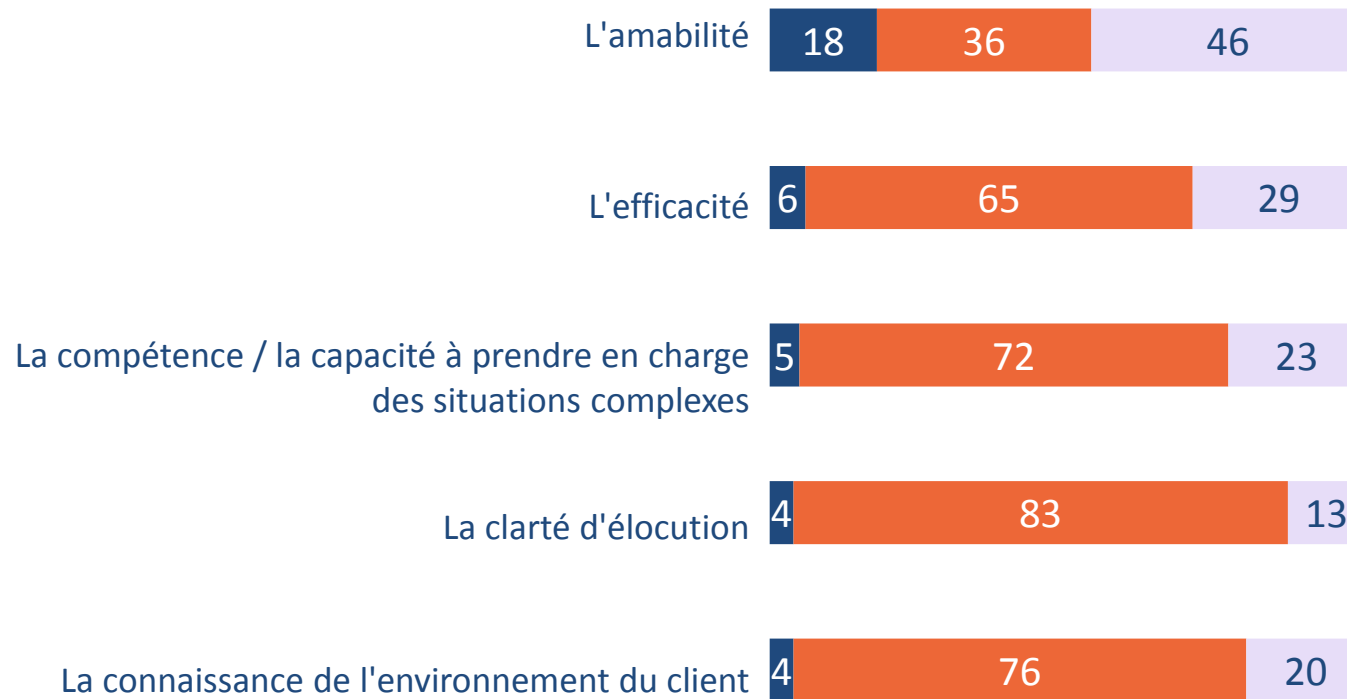
■ Très satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Plutôt pas satisfait ■ Pas du tout satisfait ■ Ne se prononce pas



- Et plus précisément, pour chacun des points suivants, avez-vous le sentiment que le service apporté par un centre d'appel situé à l'étranger est ...

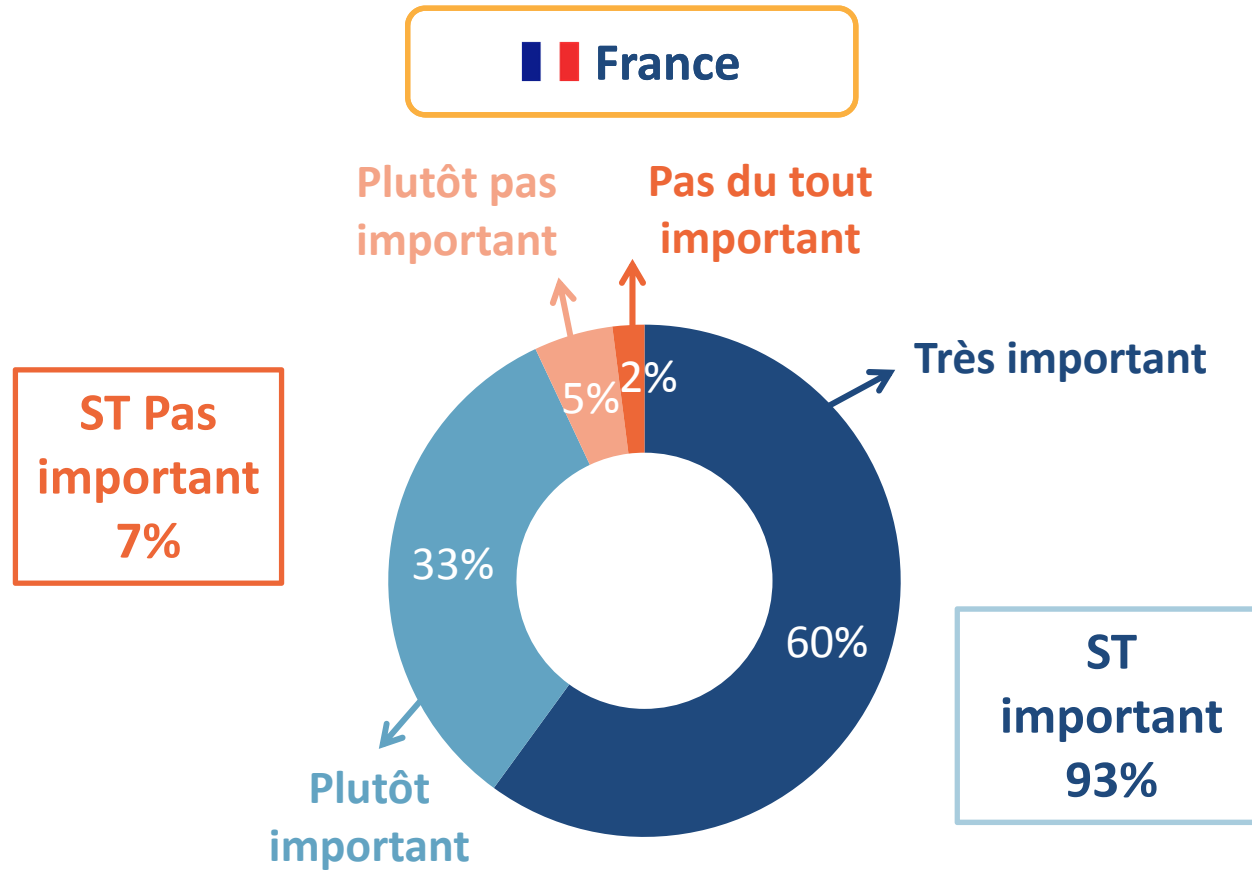
■ De meilleure qualité ■ De moins bonne qualité ■ De qualité équivalente

France



Importance de l'implantation des centres d'appels en France

- Selon vous, est-il très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout important que les centres d'appels avec lesquels vous êtes susceptible d'être en relation soient situés en France ?



Raisons de l'importance du fait que les centres d'appels soient situés en France (question ouverte)

- Pour quelles raisons, est-il selon vous important que les centre d'appels avec lesquels vous êtes susceptible d'être en relation soient situés en France ? (*question ouverte, réponses spontanées*)

France

ST BENEFCES POUR LE CLIENT 73%

Dont S/T Bénéfice pour la communication 52%

Une meilleure compréhension / On se comprend mieux 34%

On parle français correctement / Une meilleure connaissance de la langue 14%

La clarté de l'élocution / Une bonne élocution / On parle sans accent 12%

Dont S/T Une meilleure connaissance de l'environnement, du pays, de sa culture 23%

Dont S/T Un meilleur règlement des dossiers / Plus d'efficacité / Une meilleure réactivité 15%

Dont S/T Autres bénéfices pour le client 6%

Le coût / Coûte moins cher 2%

L'amabilité / Un meilleur accueil 2%

L'écoute / Une meilleure qualité d'écoute 1%

Moins de problèmes techniques, de coupures / Une meilleure audition 1%

La confiance / On a plus confiance 1%

ST BENEFCES POUR LA FRANCE 36%

Pour l'emploi / Qu'il y ait moins de chômage, de délocalisation d'emplois 33%

On est en France ! / Par patriotisme 4%

Autres 1%

Ne se prononce pas 3%

- Et vous diriez qu'il est important que ces centres d'appels soient situés en France surtout... ?

Base: A ceux qui considèrent que c'est important (93% de l'échantillon)

 France



**Pour préserver les
emplois en France**

65%



**Parce qu'ils offrent une meilleure
qualité de service**

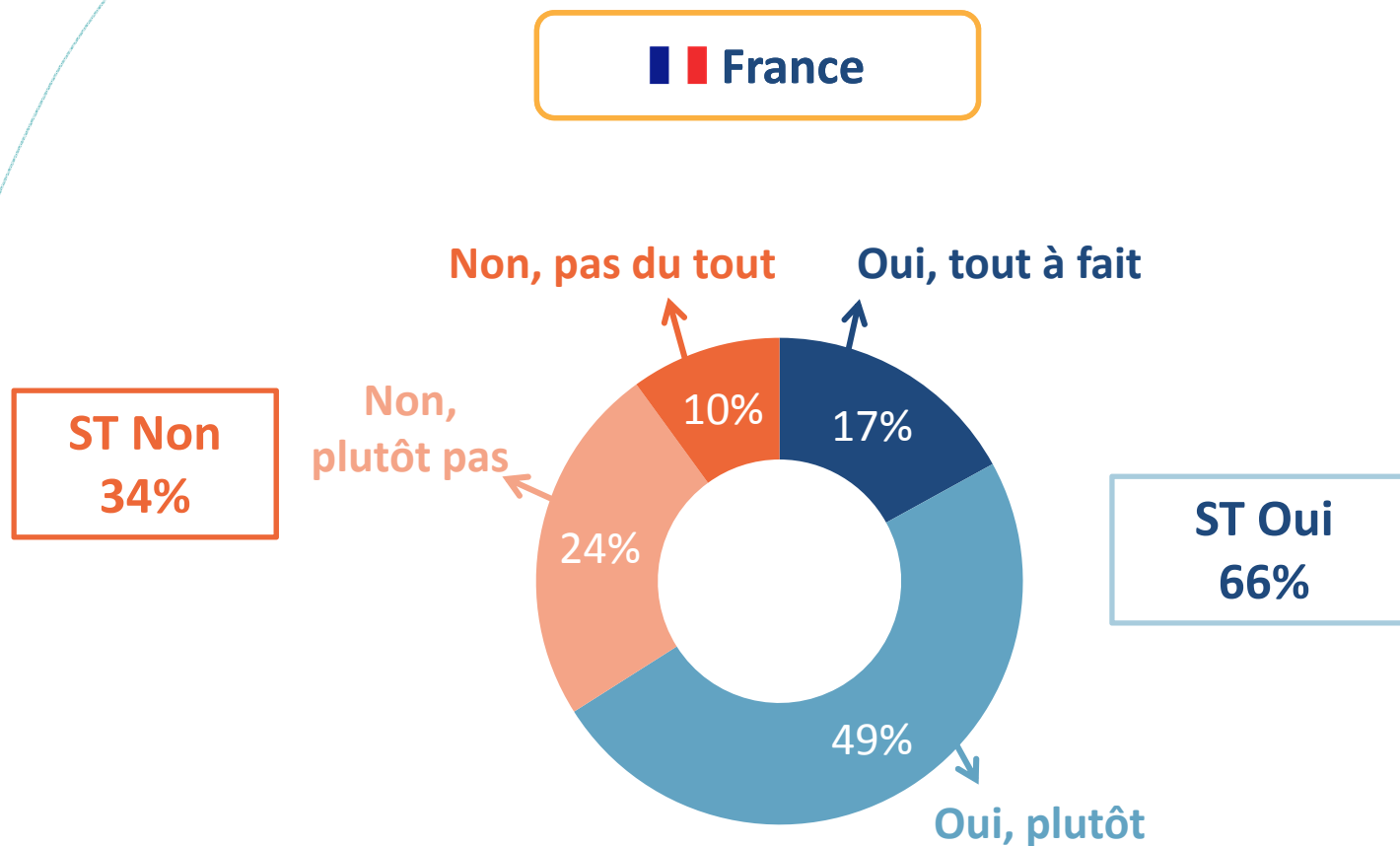
35%



Payer plus cher pour avoir l'assurance que le centre de relation client est situé en France

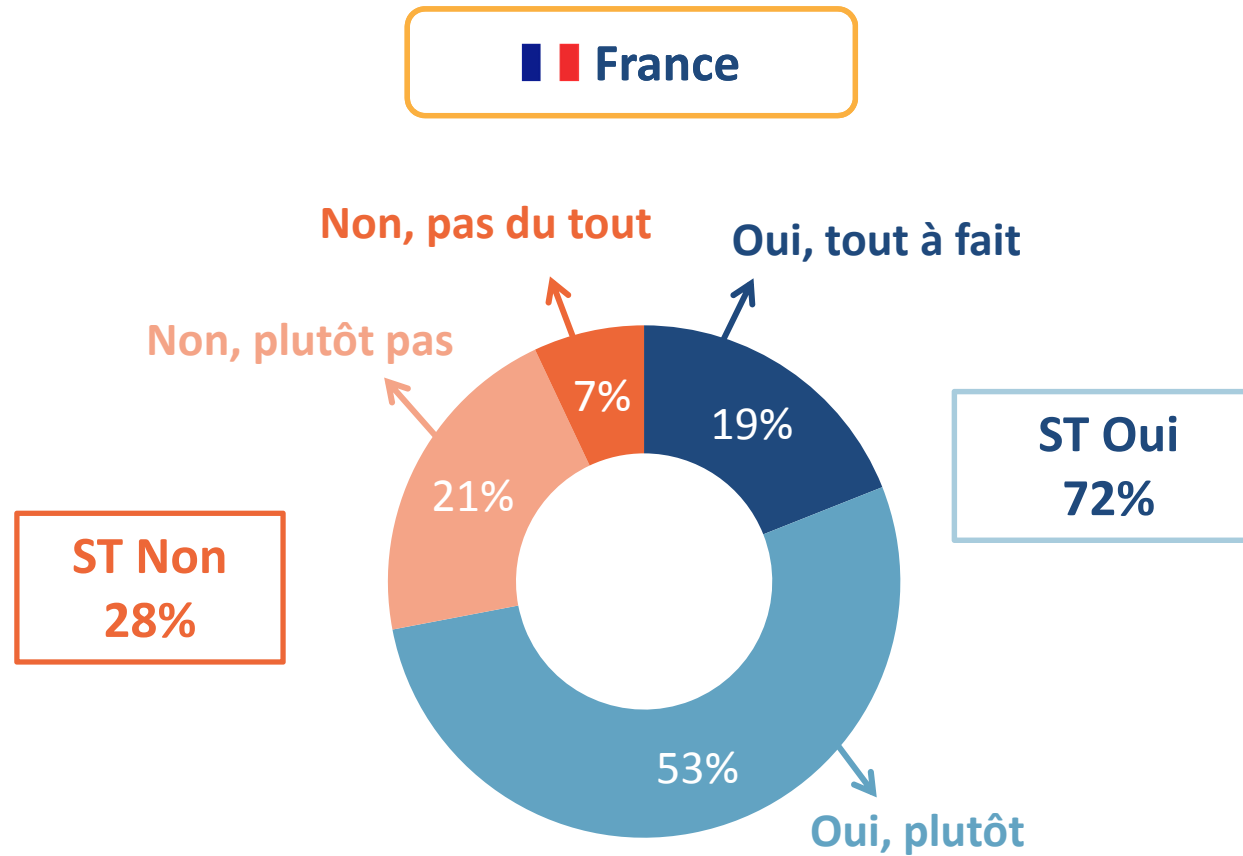


- Seriez-vous prêt à payer plus cher pour un bien ou un service si vous aviez l'assurance que le centre de relation client qui y est attaché est situé en France ?



Payer plus cher pour avoir un service client de meilleure qualité

- Et seriez-vous prêt à payer plus cher pour un bien ou un service si vous aviez l'assurance d'avoir un service client de meilleure qualité ?



Différence de prix acceptable pour avoir un service client de meilleure qualité

- En moyenne et en pourcentage, combien seriez-vous prêt à payer en plus pour avoir un service client de meilleure qualité ?

