

## La Chambre de Commerce et d'Industrie Nice Côte d'Azur utilise la solution d'entreprise WYSUFORMS pour réaliser ses enquêtes et questionnaires via Internet

### PERSPECTIVES ET DEFIS

La CCI Nice Côte d'Azur fonctionne comme une grande entreprise qui gère de nombreux métiers très différents tels que la gestion aéroportuaire et portuaire, la formation et l'enseignement, les services dédiés aux entreprises et au développement économique. Pour servir la qualité, la Chambre de Commerce et d'Industrie Nice Côte d'Azur applique une démarche de certification ISO 9001. Un projet qui nécessite de recourir à des solutions d'enquêtes pour sonder la satisfaction des clients internes et externes. Les solutions alors utilisées, formulaires papier ou outils maison développés en HTML, ne font pas l'affaire. Le format papier est jugé lourd et son traitement trop long ; les formulaires HTML sont contraignants car ils imposent trop de pages à manipuler... Résultat, le processus est laborieux et ne suscite pas l'enthousiasme ; de fait, le taux de réponse est faible. Il est temps de rechercher une solution industrielle pour remonter les informations et sonder la satisfaction des utilisateurs.

### SOLUTIONS PRODUITS

WYSUFORMS, solution d'entreprise, basée sur le concept d'Enterprise Feedback Management (EFM) est retenue pour sa technologie innovante, conçue spécifiquement pour l'environnement internet. La convivialité et la rapidité de mise en œuvre en sont également les atouts déterminants.

*"L'adoption de WysuForms est un succès. Plébiscitée par l'ensemble de nos services, cette solution répond bien aux besoins divers de nos métiers et nous permet de sonder les attentes de nos clients."*

**Valérie BOICHUT-MARTINEZ, Chargée de Gestion, Direction Finance et Informatique, CCI Nice Côte d'Azur**

### LA PROBLEMATIQUE

La Chambre de Commerce et d'Industrie Nice Côte d'Azur représente les 60 000 entreprises des Alpes-Maritimes. Forte de 1076 collaborateurs, cette CCI fonctionne comme une grande entreprise développant des activités très variées :

- La gestion de l'aéroport de Nice Côte d'Azur (2ème aéroport de France) et de l'aéroport de Cannes-Mandelieu (1er aéroport national pour l'aviation d'affaires)

- La gestion des 4 ports départementaux de Nice, Cannes, Villefranche et Golfe-Juan (l'ensemble Cannes et Golfe-Juan occupant le 1er rang des ports de croisière de France)

- Le service aux entreprises dispensé au travers des 7 maisons des entreprises, 4 points publics dans le haut pays.

- La formation et l'enseignement animés par une Ecole Supérieure de Commerce (CERAM Business School), une Ecole Internationale (l'International School of Nice) et des établissements de formation professionnelle et continue

- Les services pour le développement économique diffusés par l'Observatoire Economique des Alpes Maritimes (SIRIUS), l'aménagement du territoire et les observatoires de l'Immobilier.

La CCI Nice Côte d'Azur est une institution ancrée dans une démarche qualité et centrée sur la satisfaction clients. Elle a obtenu en 2003 le prix "Reconnaissance de l'Excellence" de l'EFQM (European Foundation for Quality Management), devenant le premier service public français – et par conséquent la première CCI - à voir ainsi reconnue sa démarche de management par la qualité globale.

**Le choix de WysuForms s'inscrit dans cette démarche. L'utilisation d'une solution d'enquêtes et de remontées d'informations participe à la certification ISO 9001, entamée en 2005.**



### RESULTATS ET BENEFICES

- Réduction des coûts
- Diminution importante des délais de réalisation des enquêtes
- Solution d'entreprise qui répond aux besoins variés des différents métiers de la CCI
- Technologie Internet innovante
- Utilisation simple et formation aisée
- Augmentation notable du taux de réponse aux enquêtes
- Meilleure réactivité pour assurer la satisfaction des clients et la qualité des prestations.

## LA SOLUTION

La démarche qualité, qui vise à améliorer de façon continue les prestations, impose la nécessité d'interroger les clients internes et externes pour sonder leur satisfaction et mieux répondre à leurs attentes. C'est ainsi que WysuForms fait son entrée à la CCI en novembre 2005, dans le cadre de la certification ISO 9001. La solution va s'implanter progressivement dans les différentes activités de la CCI Nice Côte d'Azur, pour prendre le relais des processus papier ou des formulaires HTML développés en interne. Ces derniers jugés longs, coûteux et contre-productifs sont ainsi remplacés par une solution industrielle d'enquêtes et de remontées d'informations via internet et intranet. Employée aujourd'hui par l'ensemble des services de la CCI, la solution WysuForms répond aux différents métiers de l'institution et s'adapte à des contextes d'utilisation très variés.

Ainsi, la Direction des Ressources Humaines Administratives et Juridiques de la CCI, sonde chaque année le niveau de satisfaction dans les 6 départements qu'elle supervise : Marchés, Sécurité, Juridique, Assurance et Contentieux, Institutionnel, Moyens Généraux. Environ 300 interlocuteurs concernés reçoivent cette enquête annuelle et donnent leur avis sur la qualité des prestations assurées par les 6 départements. L'enquête est construite sur un mode "à tiroirs", avec un tronc commun en 1ère page, puis des pages sélectionnées en fonction des départements qui intéressent l'utilisateur. Franck Bonnet, Responsable du Département Moyens Généraux et chargé du projet, résume :

**"Nous sommes satisfaits des résultats. Avec WysuForms, nous avons mis en place une enquête souple qui permet à chacun de répondre aux questions qui lui sont spécifiques. Notre taux de réponse peut atteindre les 50%, contre 20% dans le passé, avec des outils traditionnels. Par ailleurs, l'utilisation de WysuForms est simple et l'exploitation des résultats s'effectue facilement, au fil de l'eau."**

Cette enquête est également conduite par les autres directions de la CCI. Ainsi, les Directions Financières et des Systèmes d'Informations, mènent aussi leurs études de satisfaction annuelles depuis 2005, sous l'impulsion de la certification ISO 9001. Valérie Boichut-Martinez, Chargée de Gestion à la Direction Finance et Informatique, coordonne deux enquêtes de satisfaction. La première consiste à sonder la satisfaction des utilisateurs quant à leur poste de travail informatique. L'enquête interroge les 1076 collaborateurs de la CCI. La deuxième enquête sonde 200 utilisateurs les plus représentatifs des applications métiers. Valérie Boichut-Martinez se félicite du choix WysuForms et apprécie la simplicité d'utilisation de l'outil et sa convivialité. Un grand progrès par rapport au traitement fastidieux imposé par les formulaires gérés sous intranet. Elle souligne :

**"L'ergonomie et l'interface graphique de WysuForms me permettent de créer facilement des enquêtes attractives. C'est un facteur clé pour motiver les répondants auquel s'ajoute la possibilité d'interrompre l'enquête à tout moment pour la reprendre plus tard. Notre taux de réponse avoisine les 50%. C'est un succès."**

Côté enseignement, le CERAM Business School, l'Ecole Supérieure de Commerce de la CCI Nice Côte d'Azur, n'est pas en reste. La Direction de la Qualité, de l'Organisation et de la Logistique du CERAM Business School, mène de nombreuses enquêtes avec WysuForms. Déployée depuis 2005, dans le cadre de la démarche qualité, la solution WysuForms a supplanté le formulaire papier pour le plus grand bonheur de René Cantelaube. Responsable Qualité au CERAM Business School, celui-ci explique :

**"Nous utilisons WysuForms pour la collecte d'informations et les enquêtes de satisfaction. Nous menons une bonne vingtaine d'enquêtes par an dans un objectif d'amélioration constante de nos prestations. Notre objectif : mesurer nos points forts et détecter les causes d'insatisfaction pour y remédier rapidement."**

Parmi les enquêtes conduites, l'enquête de satisfaction globale, menée auprès des 2000 étudiants de l'école ainsi que le sondage effectué auprès du personnel enseignant et administratif (une centaine de personnes), l'enquête "insertion 1er emploi" qui fait le point sur l'insertion des diplômés et leur évolution de carrière, l'enquête qui suit la réalisation des stages étudiants et évalue la satisfaction des entreprises ou encore les démarches d'accréditation auprès des universités partenaires... Autant d'enquêtes qui constituent de précieux baromètres de satisfaction ou permettent de collecter des informations indispensables. René Cantelaube conclut :

**"WysuForms est un outil ergonomique et pratique, qui correspond bien à nos besoins. Les destinataires des enquêtes ont accueilli favorablement l'outil et les taux de réponse exprimés sont bons. Nous enregistrons ainsi 48% de répondants à notre étude de satisfaction globale. En outre, nous apprécions la réactivité du support technique de WysuForms qui nous permet d'optimiser l'utilisation de l'outil dans des contextes très variés."**

René Cantelaube prévoit prochainement, la mise à disposition d'un poste WysuForms en accès libre, réservé aux étudiants...

WysuForms est aujourd'hui utilisé par toutes les divisions métiers de la CCI Nice Côte d'Azur. Cette diversité d'utilisations de WysuForms témoigne de la portée de la solution à l'échelle de l'entreprise et confirme le besoin impératif d'évaluer la satisfaction des clients, au fil de l'eau, afin d'anticiper les points d'insatisfaction et répondre aux attentes. Améliorer la qualité passe désormais nécessairement par l'utilisation de solutions industrielles basées sur une technologie Internet conviviale, qui permet de remonter les informations en continu, pour réagir rapidement aux changements. ■