



Résultats de l'enquête-clients 2024 " baromètre clients ECT "

Le baromètre ECT Relation Clients du BTP souhaite mesurer chaque année la satisfaction de nos clients concernant l'offre et les services d'ECT. Cette année, il nous semblait également important d'interroger nos clients sur le contexte particulier de la crise du bâtiment et de l'organisation des JO de Paris.

5 chiffres-clés à retenir de cette étude

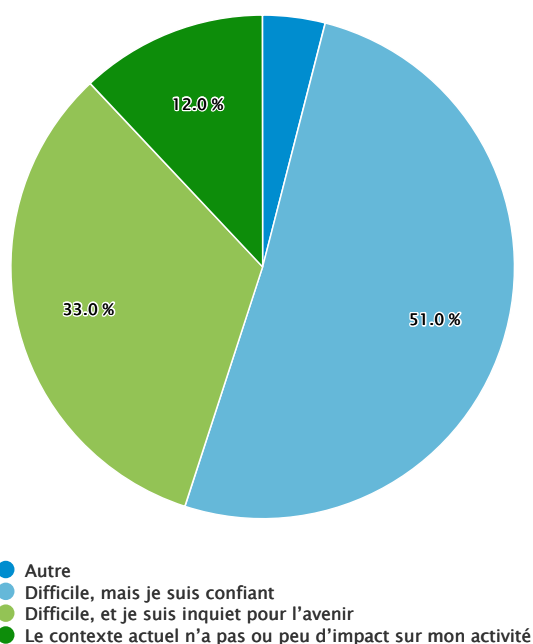
- Le contexte général du Bâtiment est vécu comme difficile par **84%** de nos clients mais, et c'est fondamental, plus de la moitié, soit **51% restent confiants**.
- **75%** de nos clients anticipent une reprise probable ou certaine, au quatrième trimestre 2024, notamment dans les secteurs des travaux publics et de la construction neuve.
- En revanche, l'organisation des JO à l'été provoque une crainte quasi-unanime, **78%** considèrent que les JO auront un impact négatif (important ou faible) sur leurs activités.
- Concernant l'indice de satisfaction de nos clients, il reste très important : **92%** des clients d'ECT se déclarent satisfaits, dont très satisfaits (39%) ou satisfaits (53%). En ces temps difficiles, c'est une fierté pour l'entreprise et plus particulièrement pour les équipes commerciales et de l'exploitation des sites.

Merci à tous ceux qui ont consacré quelques minutes à répondre à notre questionnaire. Je vous souhaite une excellente lecture des différents résultats.

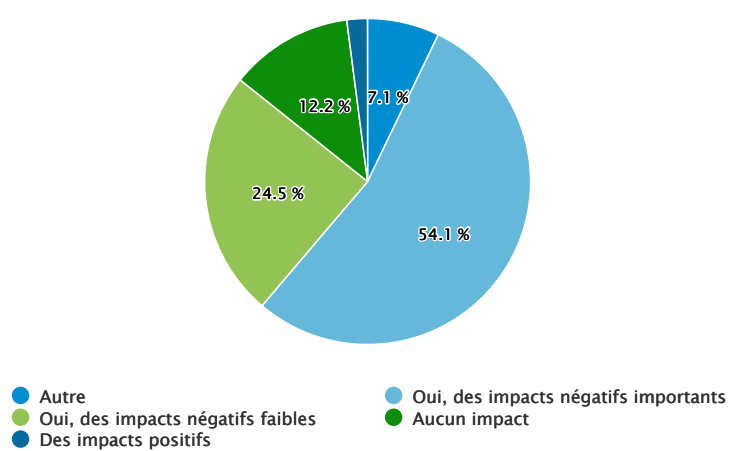
Guillaume Paradis
Directeur commercial d'ECT

1- CONTEXTE ACTUEL DU BTP

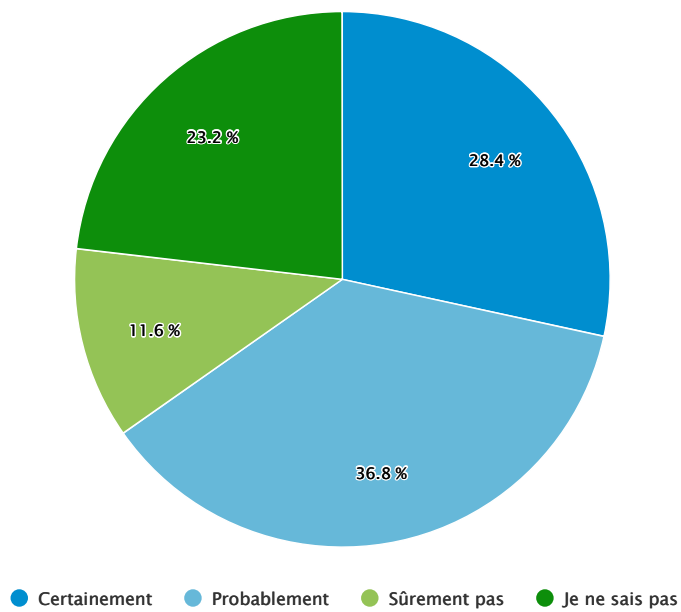
1.1 Qualification du contexte actuel



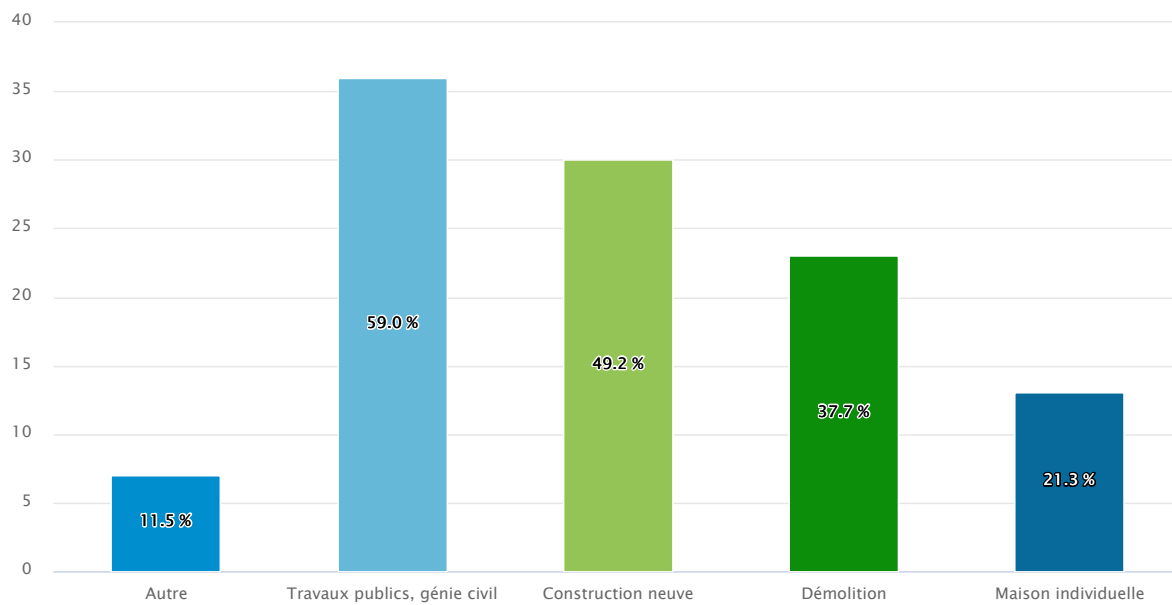
1.2 Impacts des Jeux Olympiques 2024 sur votre activité



1.3 Reprise de l'activité pour le quatrième trimestre 2024 ?



1.4 Les principaux secteurs de reprise, selon vous ?

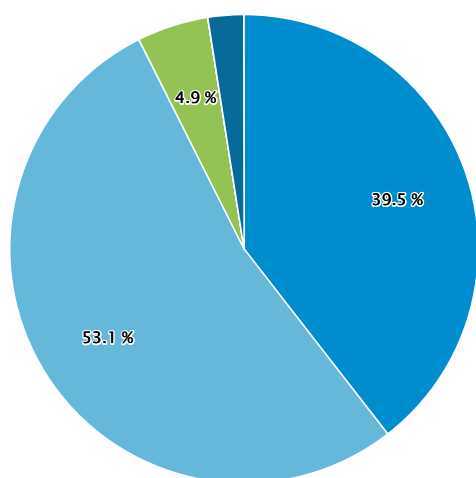


2. SATISFACTION OFFRES ET SERVICES ECT

2.1 Avez-vous travaillé avec ECT en 2023 ?

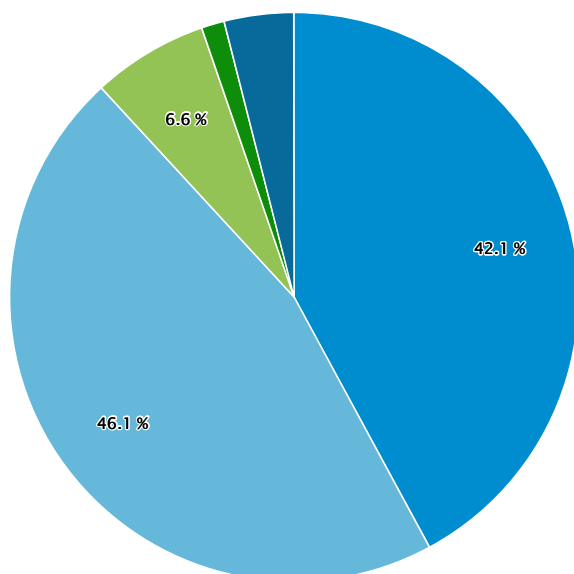
Réponses	Pourcentage
Oui	88 %
Non	11 %
Je ne sais pas	1 %
Total	100 %

2.2 Qualité de la relation avec ECT



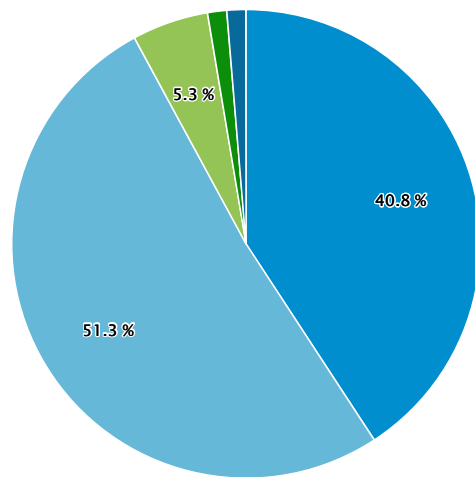
● Très satisfait ● Satisfait ● Peu satisfait ● Pas du tout satisfait ● Je ne sais pas

2.3 Qualité de la relation avec le service commercial



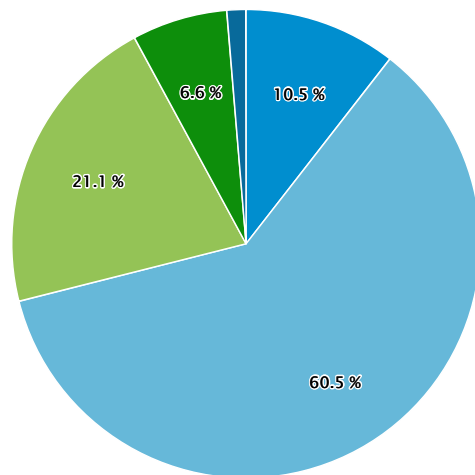
● Très satisfait ● Satisfait ● Peu satisfait ● Pas du tout satisfait ● Je ne sais pas

2.4 Qualité de l'accompagnement DAP



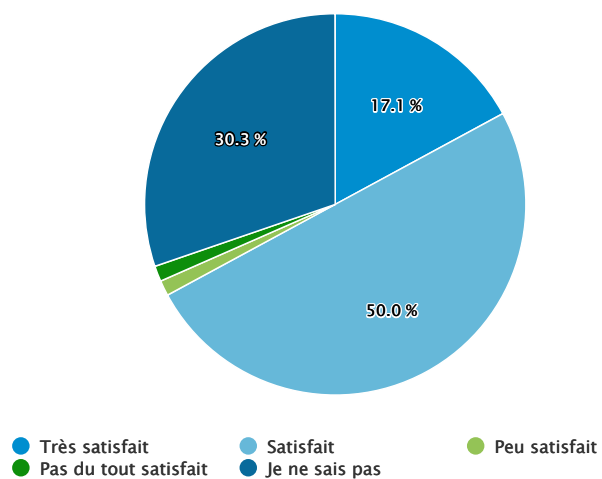
● Très satisfait ● Satisfait ● Peu satisfait ● Pas du tout satisfait ● Je ne sais pas

2.5 Qualité des offres commerciales d' ECT

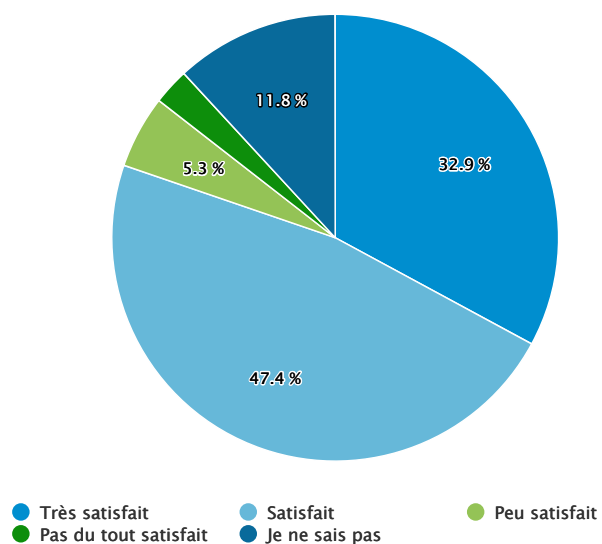


● Très satisfait ● Satisfait ● Peu satisfait ● Pas du tout satisfait ● Je ne sais pas

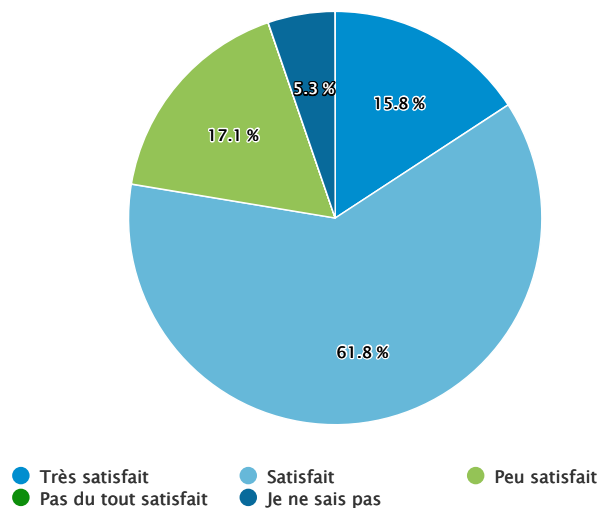
2.6 Qualité du suivi chantiers clients



2.7 Qualité de l'Extranet clients

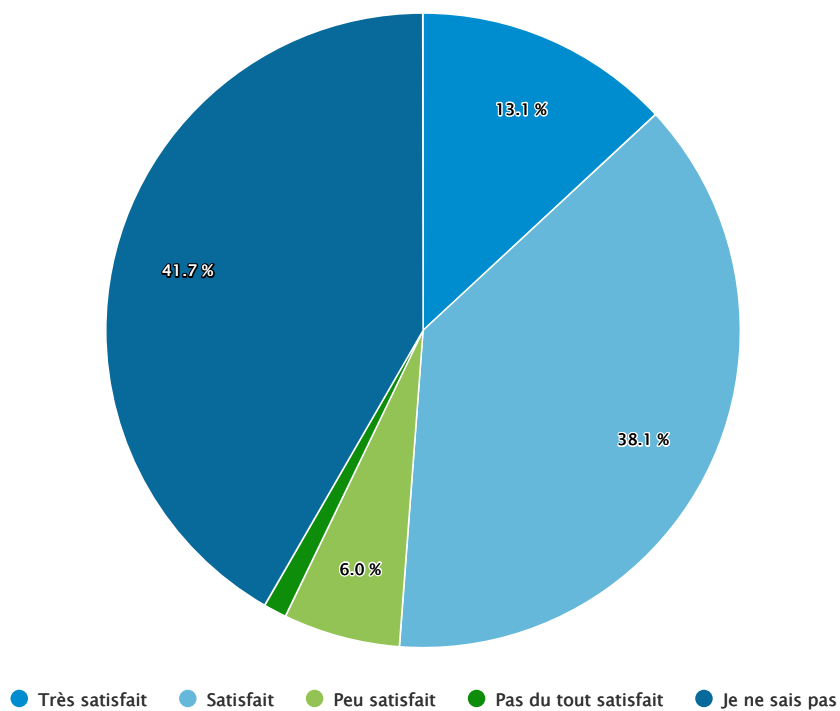


2.8 Qualité de l'accueil des camions sur les sites ECT

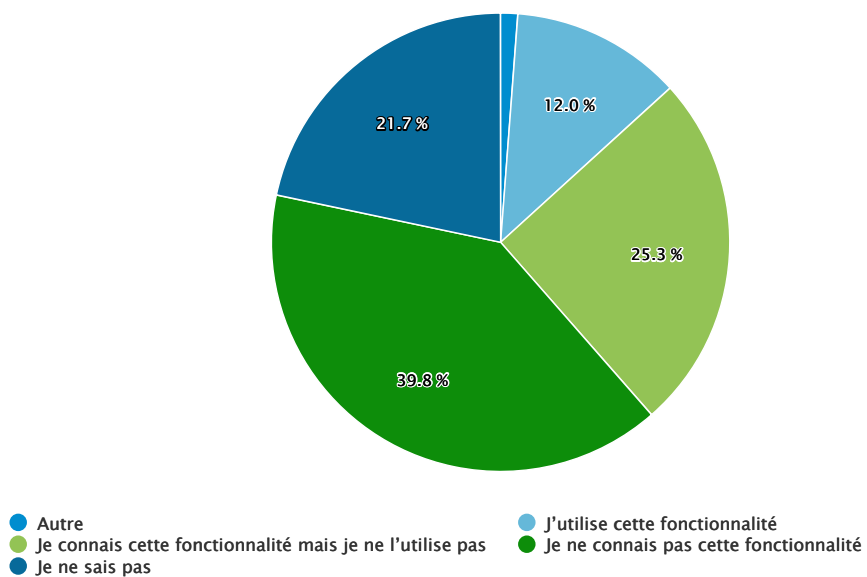


3. ÉVOLUTION DE LA RÉGLEMENTATION SUR LA TRAÇABILITÉ DES TERRES

3.1 Qualité de l'accompagnement proposé par ECT lors de l'évolution de la réglementation autour du registre chronologique et du RNDTS



3.2 Utilisation de la fonctionnalité dédiée à la transmission des éléments vers le registre RNDTS



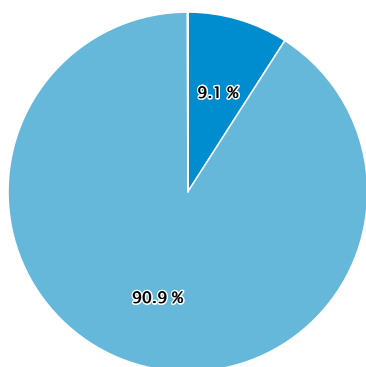
4. OFFRE DE GESTION DES TERRES IMPACTÉES AUX HYDROCARBURES - SITE ECT LA COURNEUVE (93)

4.1 Avez-vous travaillé avec le centre de traitement des terres polluées aux hydrocarbures d'ECT à La Courneuve (93) ?

Réponses	Pourcentage
Oui	13 %
Non	87 %
Total	100 %

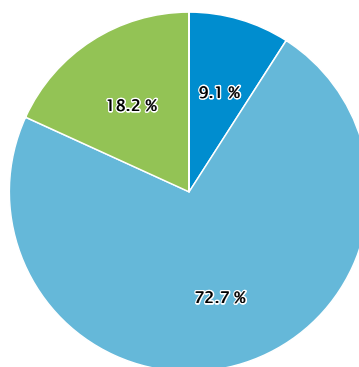
4.2 Qualité de la prestation du centre de traitement des terres polluées aux hydrocarbures

La rapidité du déversement



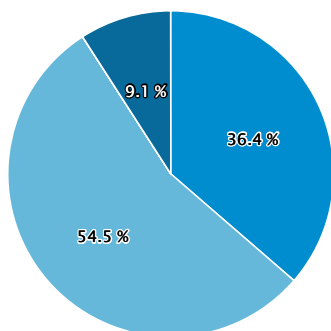
● Très satisfait
● Satisfait
● Peu satisfait
● Pas du tout satisfait
● Je ne sais pas

Le rapport qualité / prix de l'offre transmise



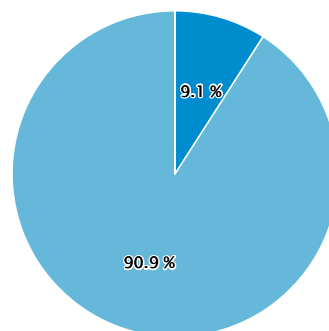
● Très satisfait
● Satisfait
● Peu satisfait
● Pas du tout satisfait
● Je ne sais pas

La qualité de l'infrastructure (piste d'accès, quai de déversement)



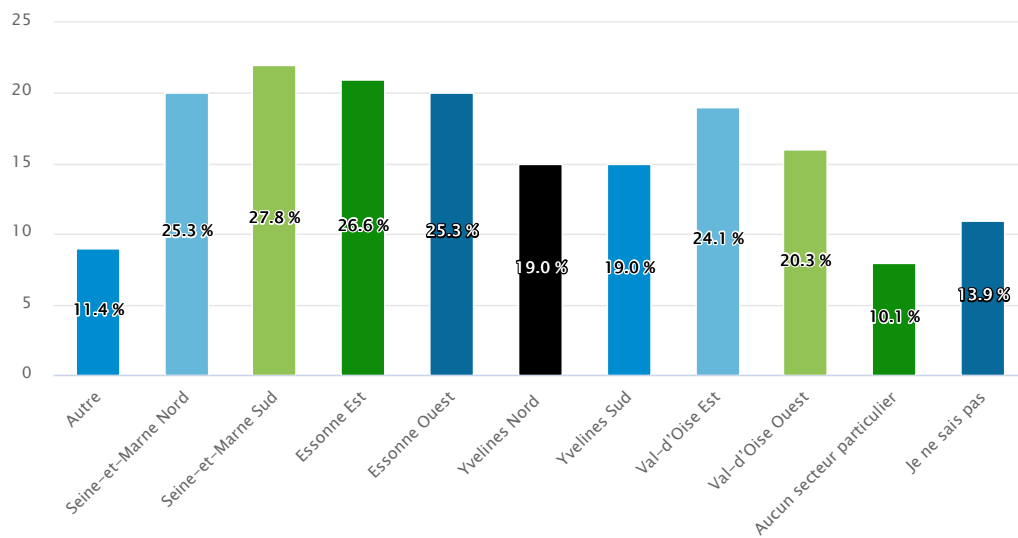
● Très satisfait
● Satisfait
● Peu satisfait
● Pas du tout satisfait
● Je ne sais pas

La facilité d'accès



● Très satisfait
● Satisfait
● Peu satisfait
● Pas du tout satisfait
● Je ne sais pas

5.1 Où souhaitez-vous de nouveaux sites ECT ?



ADMINISTRATION DE L'ENQUETE

- Enquête administrée par l'outil en ligne Eval and Go
- Date : 18/03/2024 au 19/04/2024
- Nombre de répondants : 100 clients / clientes d'ECT

PROFIL DES RÉPONDANTS

Âge

Réponses	Pourcentage
Moins de 30 ans	7 %
Entre 31 et 50 ans	66 %
Plus de 51 ans	27 %
Total	100 %

Type de poste

Réponses	Pourcentage
Direction	57 %
Assistant de direction / Administratif	23 %
Exploitation opérationnelle	7 %
Commercial	5 %
Conducteur de travaux	3 %
Autres	5 %
Total	100 %

Localisation des clients

Réponses	Pourcentage
Seine-et-Marne (77)	24 %
Val-d'Oise (95)	20 %
Seine-Saint-Denis (93)	11 %
Yvelines (78)	7 %
Essonne (91)	7 %
Val-de-Marne (94)	2 %
Paris (75)	1 %
Hauts-de-Seine (92)	1 %
Oise (60)	1 %
Hauts-de-France (62)	1 %
Eure (27)	1 %
Somme (89)	1 %
Non répondu	23 %
Total	100 %