

Vision Stratégique 2020-2025

Nos Valeurs

Le Client au cœur du système

La Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE)

Grandir et Rester proche

La Confiance

L'Engagement et la Responsabilité

Axes stratégiques

S

Sens du « Client »
Culture de la Satisfaction Client et de la Qualité de Service

A

Agences :
Libérer le potentiel

T

Territoires Produits
Se renforcer sur les segments de marché porteurs de valeur

I

Individus & Instruments
Maîtrise
Technique/Commerciale
Nouvelles Technologies

S

Saturation :
Plus présents localement
Prospection plus poussée et travail sur RAF

Priorités 2020

« L'Innovation dans la relation clients »

- Mobilisation du Collectif Management et de l'ensemble de nos Collaborateurs autour des Initiatives de Satisfaction clients
- Processus Gestion et Suivi des Réclamations clients
- Sélection Indicateurs Qualité/Satisfaction suivis et partagés au sein de tous les services
- Projet de développement de l'Agence Baie de Somme
- Projet de développement de l'Agence Diruy Pro
- Focus : Domotique / Stores Intérieurs / VR / Portails / la protection solaire et la pergola
- Plan de Formation
- Maîtrise du savoir-faire, maîtrise de la sécurité
- Maîtrise de nos productions de déchets
- Ateliers internes Bureautique – Informatique - Digitalisation
- Digitalisation des processus
- Prospection systématique de voisinage (avis de chantier, panneaux de chantier, visite post-chantier)
- Mise en œuvre de l'outil CRM : logiciel de Gestion de la Relation Client.

Nos Engagements

- Etre le leader de la Satisfaction Clients
- Préserver l'environnement (Carburant / Déchets)
- Développer un haut niveau de compétences chez nos collaborateurs
- Viser l'excellence des prestations fournies
- S'améliorer en continu avec l'implication de tous dans un esprit de bien-être au travail

Nos principaux objectifs pour 2020 :

- 95 % de Taux de recommandation et de satisfaction globale
- 90 % de Taux de Qualité chantier (chantiers terminés dès la première intervention)
- 75 % de nos déchets retraités ou valorisés
- Moins de 6 Accidents du Travail avec arrêt de travail