



Incidence

360° Market Research Solutions

Etude de satisfaction des acheteurs récents de piscine LPW Pools

Réalisée pour



Décembre 2020





Présentation de l'étude 3

1. Contexte et objectifs de l'étude 4
2. Méthodologie 6
3. Description de l'échantillon 8

Principaux résultats 9

4. Satisfaction générale vis-à-vis de sa piscine 10
5. Evaluations de LPW Pools 11
 - 2.1. Origine de la notoriété 11
 - 2.2. Justifications du choix de LPW Pools 13
 - 2.3. Evaluations détaillées de LPW Pools 15
 - 2.4. Suggestions d'amélioration 16
 - 2.5. Intentions de recommandation 17
6. Evaluations de l'installateur 19
 - 3.1. Satisfaction générale vis-à-vis de l'installateur 19
 - 3.2. Evaluations détaillées de l'installateur 20
 - 3.3. Analyse stratégique de la satisfaction 22
 - 3.5. Suggestions d'amélioration pour l'installateur 24
 - 3.6. Intentions de recommandation 26

Synthèse 27



Présentation de l'étude



1. Contexte et objectifs de l'étude

- ❑ LPW Pools à mis en place récemment une politique d'analyse annuelle de la satisfaction des clients. Ce rapport concerne le volet 2020 de l'étude.
- ❑ Concrètement, les objectifs de l'étude étaient de mesurer les éléments suivants :
 - Satisfaction générale vis-à-vis de la piscine.
 - Origine de la notoriété de LPW Pools.
 - Justifications du choix de la marque LPW Pools.
 - Évaluations détaillées de la marque :
 - ❑ Satisfaction générale,
 - ❑ Qualité du bassin,
 - ❑ Qualité du volet,
 - ❑ Prix total de la piscine.
 - Suggestions d'amélioration.
 - Intentions de recommandation de LPW Pools.



1. Contexte et objectifs de l'étude

- Évaluations détaillées de l'installateur:
 - La satisfaction générale vis-à-vis de l'installateur,
 - Explications fournies lors de la vente,
 - Disponibilité de l'installateur,
 - Détail et finition du chantier,
 - La durée du chantier,
 - Le respect des délais initiaux,
 - Les explications fournies lors de la livraison (l'écolage),
 - Le respect de budgets initiaux.
- Suggestions d'amélioration pour l'installateur
- Intentions de recommandation de l'installateur.



2. Méthodologie

- La population de référence était les clients récents de LPW Pools). Concrètement, nous avons reçu un fichier de 513 contacts. La qualification du fichier donne les éléments suivants :

	C.A.	%
Fichier de départ	513	
Inexploitable (faux numéro, absence d'email, installateurs...)	14	
Total exploitable	499	
OK	252	51%
Refus	31	6%
Sans réponse	216	43%



2. Méthodologie

- ❑ L'étude était réalisée sur Internet, tous les clients ont tous reçu un email les invitant à participer à l'étude. Préalablement à cet email, LPW avait informé ses clients de cette étude.
- ❑ Le mail envoyé par Incidence comprenait un lien vers le questionnaire en ligne. Quelques jours après les envois d'email, les clients n'ayant pas répondu ont été invités à répondre au questionnaire par téléphone.
- ❑ Les appels téléphoniques ont été réalisés avec notre partenaire « MultiCom».



Principaux résultats



1. Satisfaction générale vis-à-vis de sa piscine

La satisfaction des clients est très bonne avec un score moyen de 8,6/10.
La plupart des installateurs sont assez proches

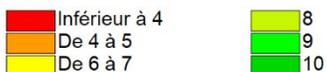
Q : D'une manière générale pourriez-vous indiquer, au moyen d'une note entre 1 et 10, si vous êtes satisfait de votre piscine ?

Moyenne 2020 Moyenne 2019 Moyenne 2018

TG Concept (n=18)



9,0 8,8 8,4



TOTAL

8,6 8,7 8,7



2. Evaluations de LPW Pools



2.1. Origine de la notoriété

L'installateur de la piscine est la principale source de notoriété des piscines LPW. Internet et le bouche à oreille sont juste derrière.

Q : Comment avez-vous entendu parler des piscines LPW Pools ?

2019

2018

Grâce à un distributeur, au placeur de votre piscine

37%

36%

37%

Par Internet

32%

26%

33%

Par une connaissance, bouche-à-oreille

31%

29%

21%

Lors d'un salon, d'une foire

12%

12%

19%

Par un magazine spécialisé

4%

4%

4%

Proche de chez moi

1%

-

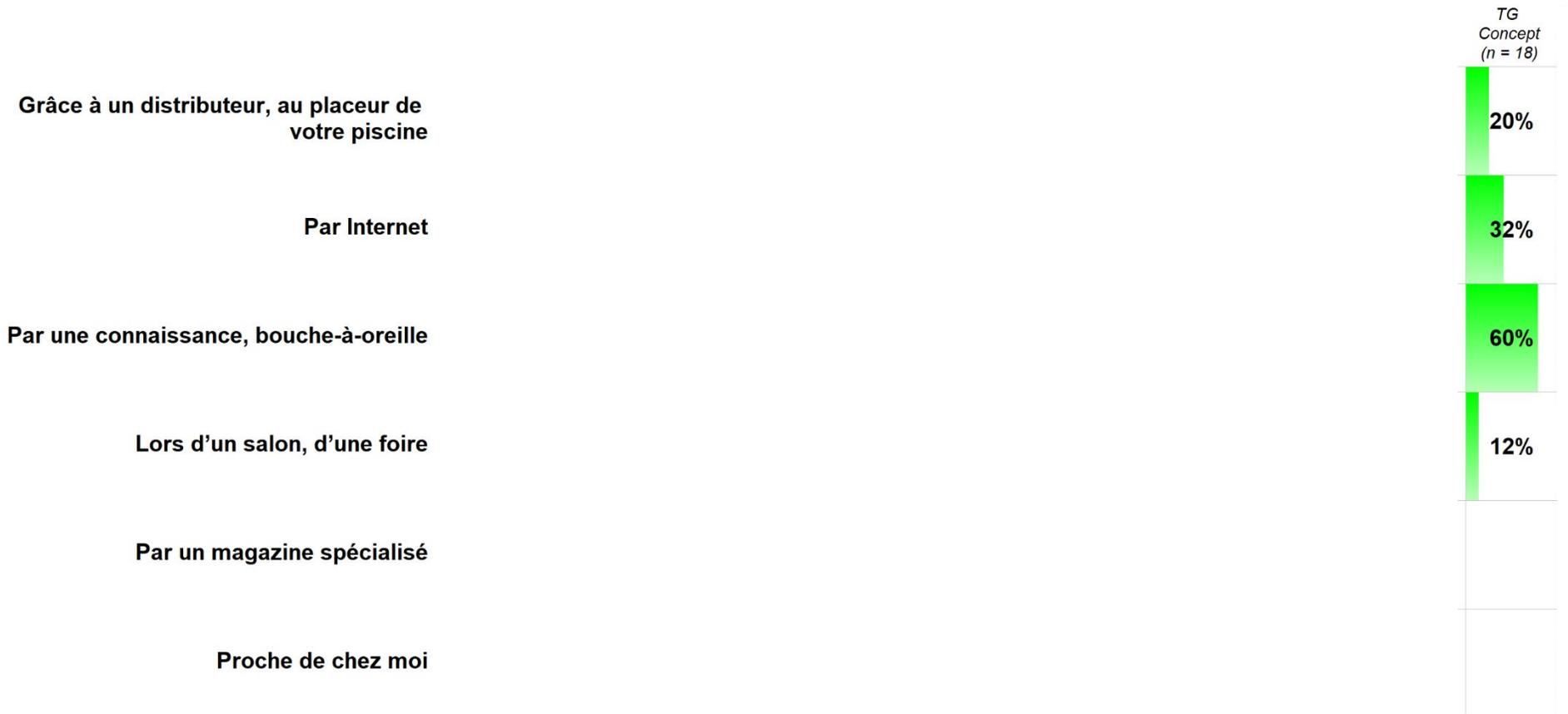
-



2.1. Origine de la notoriété

Le bouche à oreille arrive en première position chez 7 installateurs.

Q : Comment avez-vous entendu parler des piscines LPW Pools ?





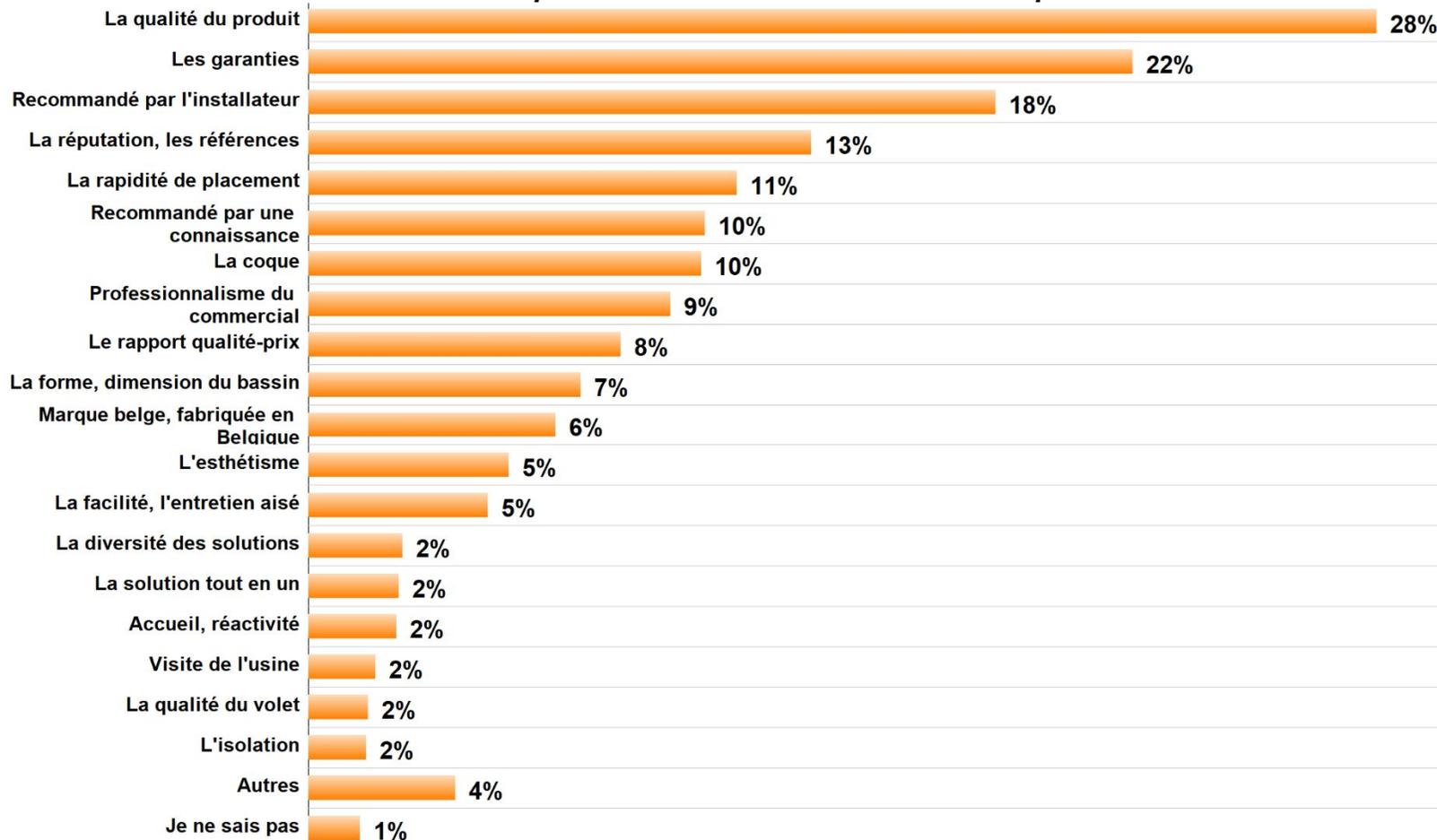
2.2. Justifications du choix de LPW Pools



La qualité du produit et les garanties sont les principaux facteurs de choix pour l'installation d'une piscine LPW.

La recommandation par l'installateur a fortement chuté en comparaison à l'année dernière.

Q : Pour quelles raisons avez-vous choisi une piscine LPW Pools ?



	2019	2018
La qualité du produit	22%	36%
Les garanties	19%	12%
Recommandé par l'installateur	30%	23%
La réputation, les références	3%	10%
La rapidité de placement	10%	5%
Recommandé par une connaissance	11%	5%
La coque	9%	6%
Professionalisme du commercial	-	-
Le rapport qualité-prix	9%	10%
La forme, dimension du bassin	4%	7%
Marque belge, fabriquée en Belgique	4%	6%
L'esthétisme	6%	8%
La facilité, l'entretien aisé	2%	8%
La diversité des solutions	4%	-
La solution tout en un	-	-
Accueil, réactivité	1%	-
Visite de l'usine	2%	2%
La qualité du volet	2%	-
L'isolation	1%	4%
Autres	3%	6%
Je ne sais pas	2%	2%



2.2. Justifications du choix de LPW Pools



Q : Pour quelles raisons avez-vous choisi une piscine LPW Pools ?

	TG Concept (n = 18)
La qualité du produit	44%
Les garanties	24%
Recommandé par l'installateur	8%
La réputation, les références	8%
La rapidité de placement	4%
Recommandé par une connaissance	8%
La coque	16%
Professionalisme du commercial	12%
Le rapport qualité-prix	
La forme, dimension du bassin	8%
Marque belge, fabriquée en Belgique	12%
L'esthétisme	4%
La facilité, l'entretien aisé	8%
La diversité des solutions	
La solution tout en un	
Accueil, réactivité	
Visite de l'usine	
La qualité du volet	8%
L'isolation	
Autres	4%
Je ne sais pas	

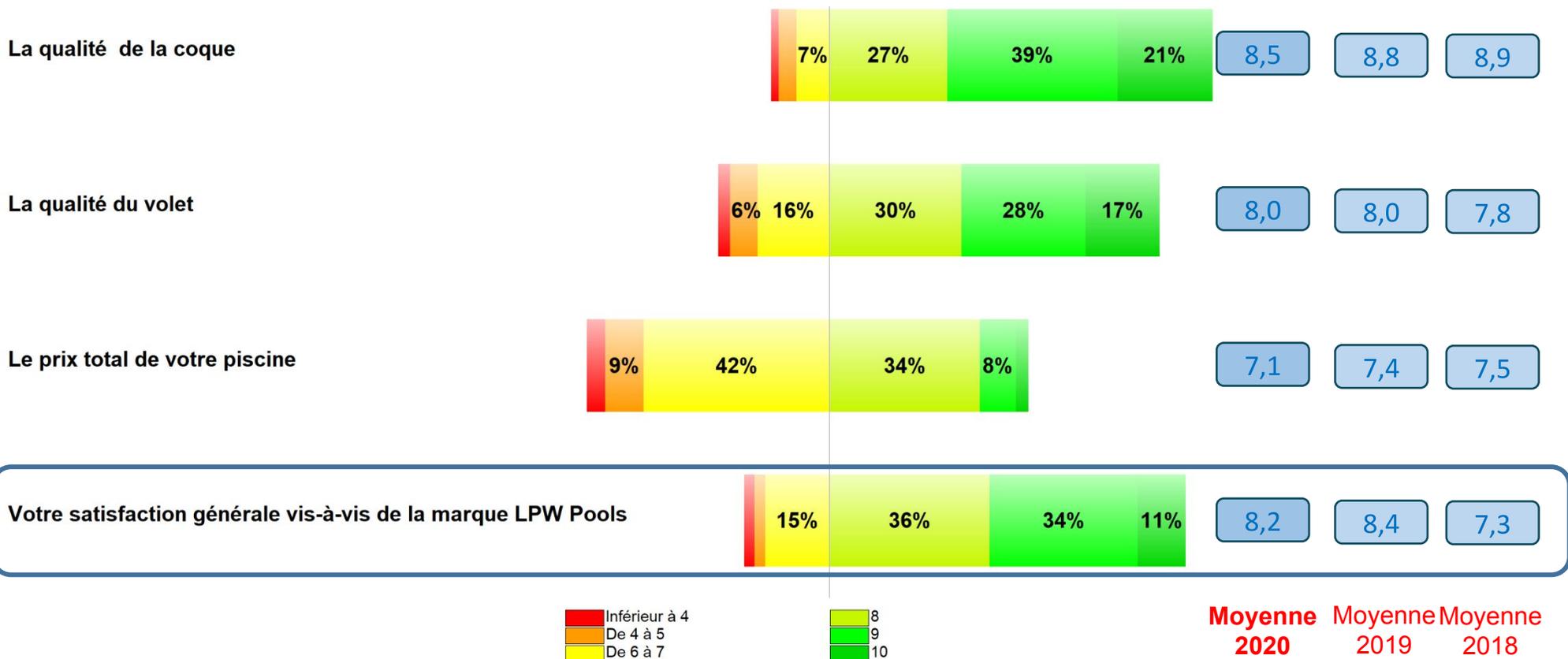


2.3. Evaluations détaillées de LPW Pools



Les clients de LPW Pools sont dans l'ensemble fortement satisfaits de la qualité de la coque et du volet. Ils le sont moins par rapport au prix total de leur piscine.

Q : Au moyen d'une note entre 1 et 10, pourriez-vous évaluer LPW Pools au travers des critères suivants ?

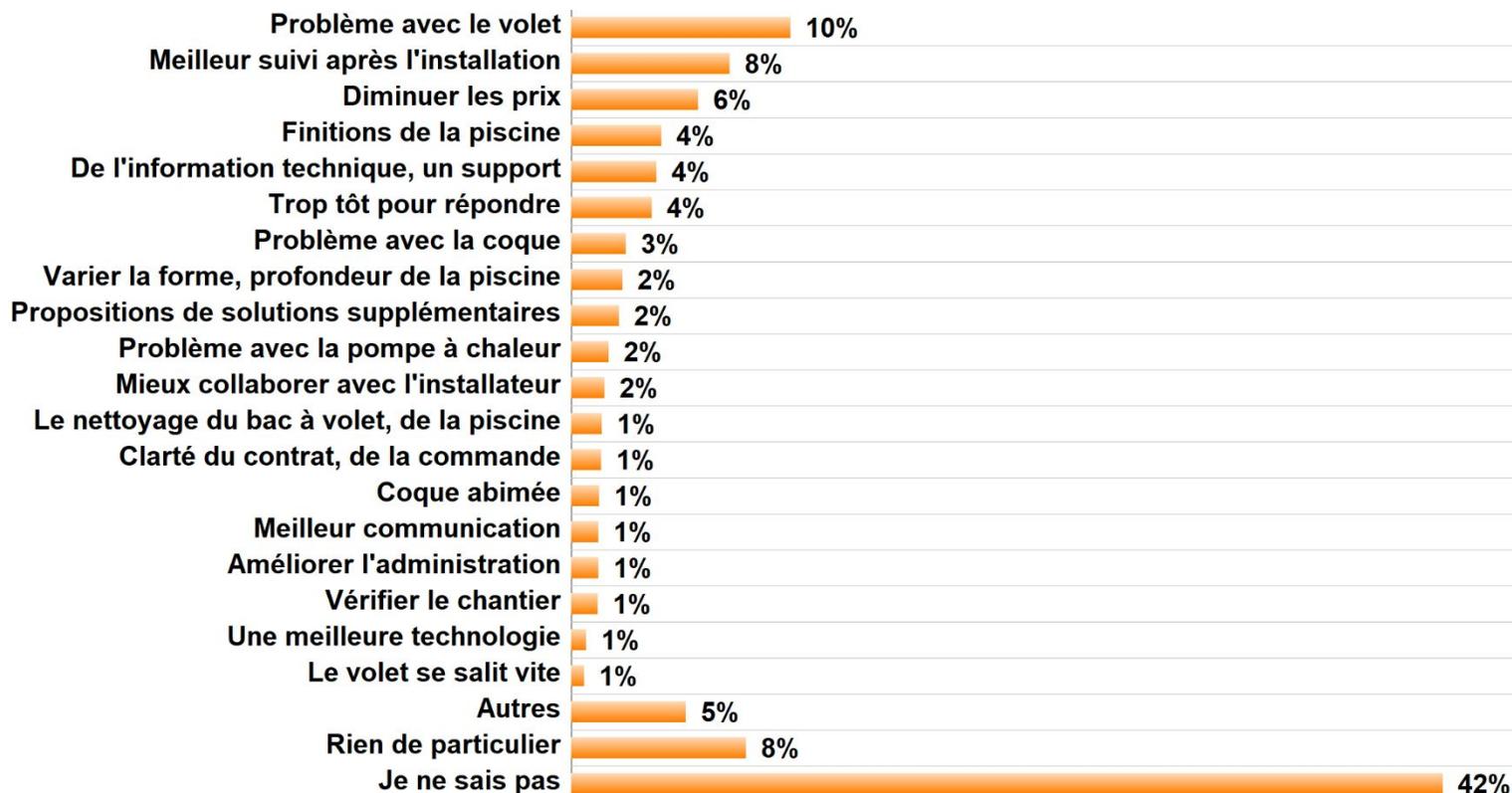




2.4. Suggestions d'amélioration

Les clients trouvent que LPW peut principalement s'améliorer par rapport aux problèmes rencontrés avec le volet et avoir un meilleur suivi après l'installation de la piscine...

Q : Selon vous, qu'est-ce que LPW Pools devrait faire pour s'améliorer ?

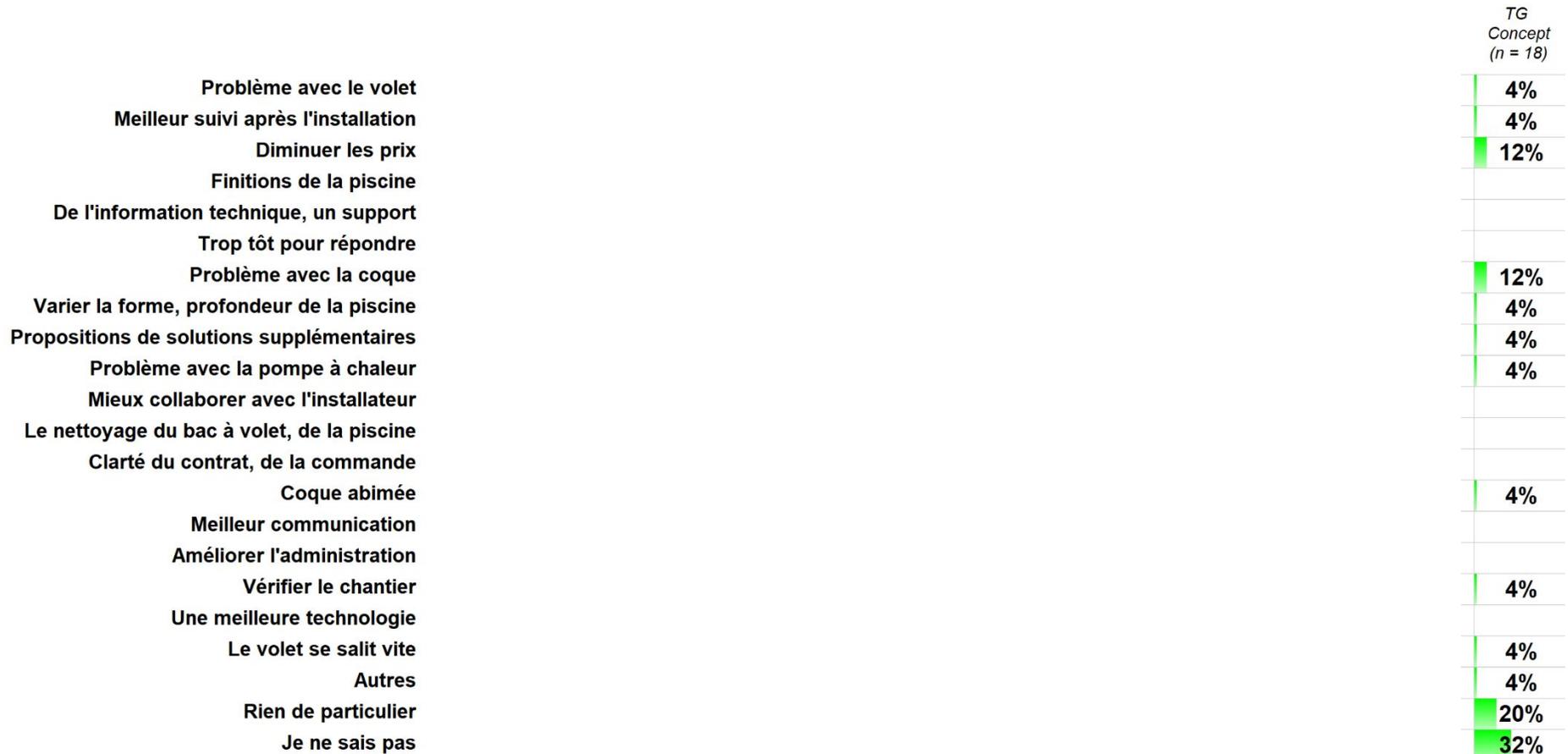


	2019	2018
	14%	13%
	6%	6%
	3%	4%
	5%	4%
	2%	-
	-	-
	1%	2%
	3%	2%
	3%	4%
	-	-
	-	-
	4%	3%
	1%	-
	2%	-
	1%	1%
	-	-
	-	-
	-	-
	6%	4%
	2%	5%
	13%	12%
	35%	9%



2.4. Suggestions d'amélioration

Q : Selon vous, qu'est-ce que LPW Pools devrait faire pour s'améliorer ?



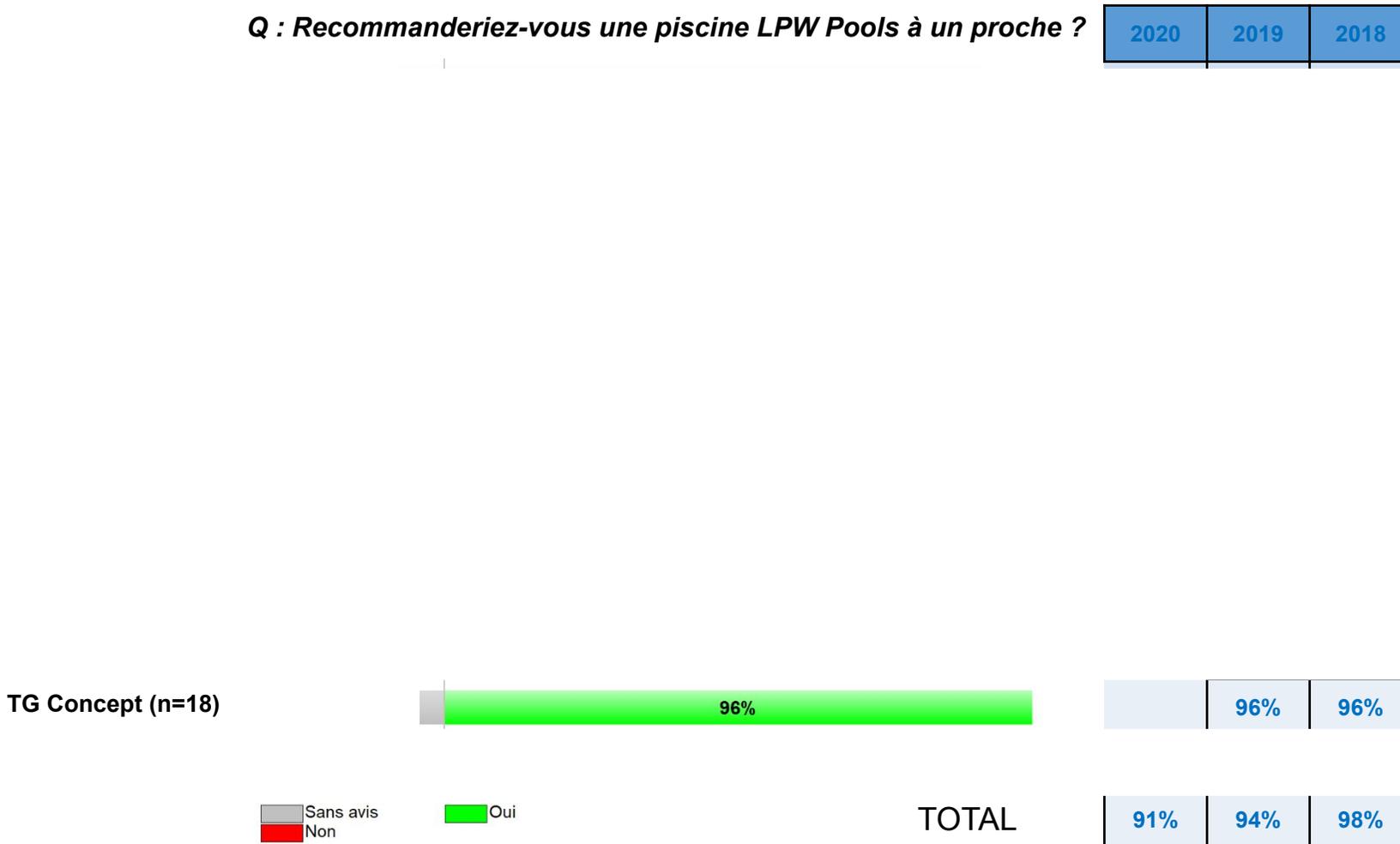


2.5. Intentions de recommandation



La recommandation envers LPW Pools est très bonne même si elle est inférieure à celle de 2019 et 2018.

Q : Recommanderiez-vous une piscine LPW Pools à un proche ?



3. Evaluations de l'installateur

3.1. Satisfaction générale vis-à-vis de l'installateur

La satisfaction générale des installateurs est aussi bonne que celle des deux dernières années.

Q : Pourriez-vous évaluer votre installateur à travers les critères suivants au moyen d'une note entre 1 et 10 ?

Votre satisfaction générale de la société X

Moyenne	Moyenne	Moyenne
2020	2019	2018

TG Concept (n=18)



TOTAL

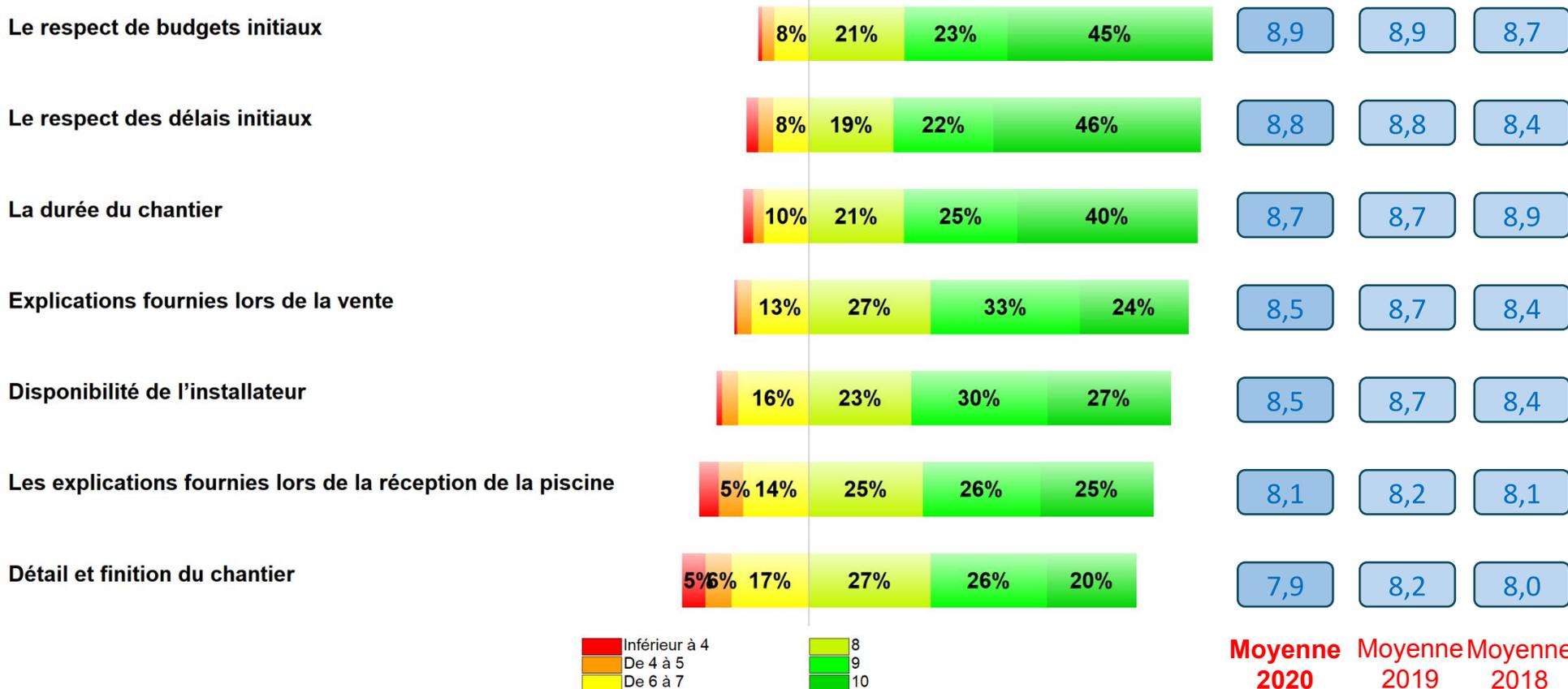




3.2. Evaluations détaillées de l'installateur

Les différents critères ont obtenu des notes moyennes très semblables à celle de l'année dernière.

Q : Pourriez-vous évaluer votre installateur à travers les critères suivants au moyen d'une note entre 1 et 10 ?



Moyenne 2020 **Moyenne 2019** **Moyenne 2018**



3.2. Evaluations détaillées de l'installateur

Q : Pourriez-vous évaluer votre installateur à travers les critères suivants au moyen d'une note entre 1 et 10 ?

Score 8,9 et 10

	TG Concept (n = 18)
Votre satisfaction générale de l'installateur	96%
Le respect de budgets initiaux	88%
Le respect des délais initiaux	92%
La durée du chantier	84%
Explications fournies lors de la vente	92%
Disponibilité de l'installateur	88%
Les explications fournies lors de la réception de la piscine (l'écologie)	80%
Détail et finition du chantier	84%



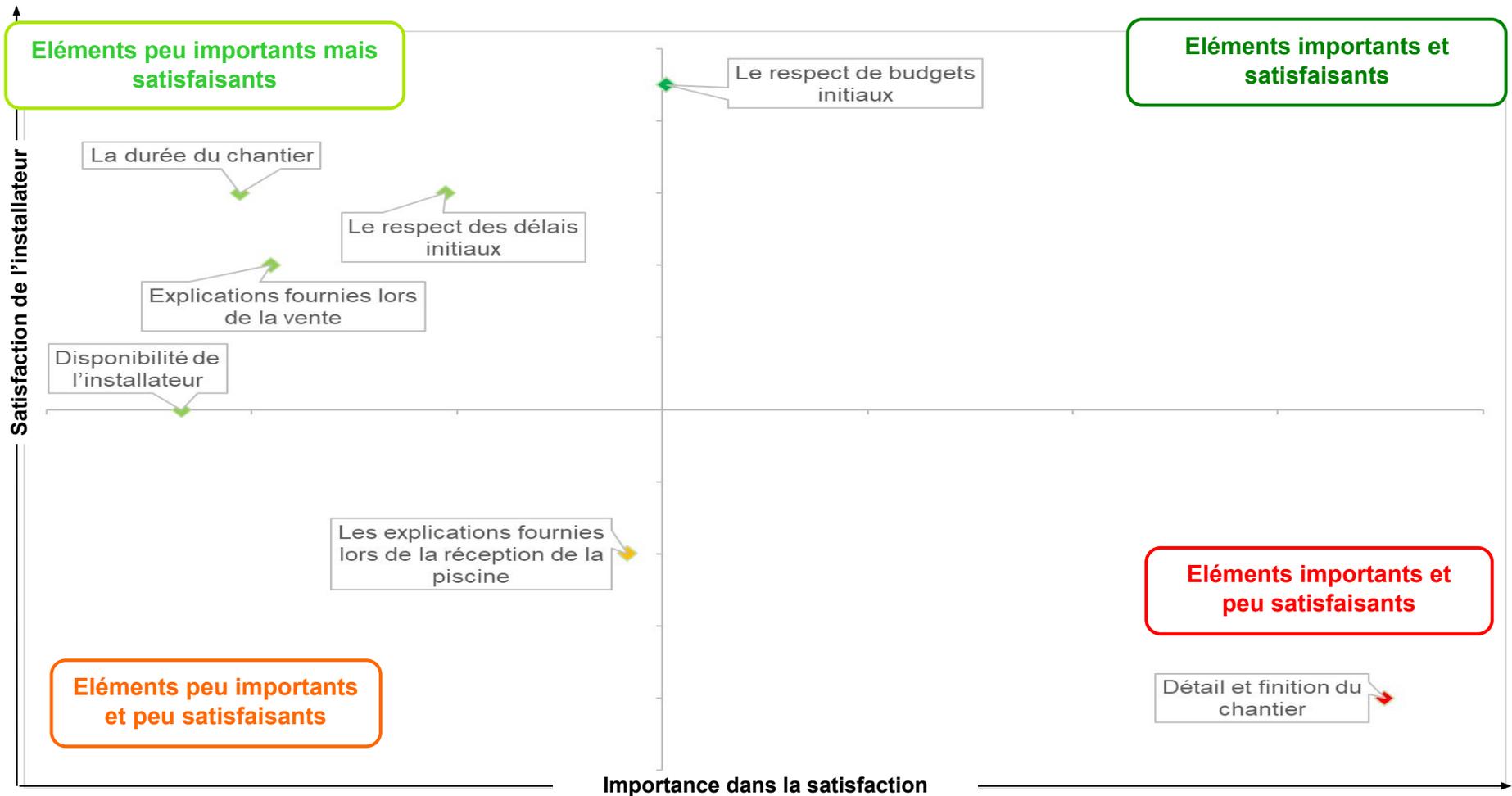
3.3. Analyse stratégique de la satisfaction

- ❑ Le mapping de la page suivante permet de mettre en évidence les axes d'amélioration prioritaires ainsi que les éléments pour lesquels les installateurs LPW performant particulièrement bien.
- ❑ Concrètement, nous avons croisé :
 - l'importance de chaque élément dans la satisfaction (calculée au moyen d'une régression) □ plus un élément est important pour la satisfaction, plus il se retrouve à droite de l'axe,
 - avec la performance des installateurs sur ces caractéristiques □ plus un élément est haut sur l'axe, plus l'installateur performe bien pour cet élément.
- ❑ Les axes se croisent en leur moyenne respective (nous sommes donc dans une logique relative), ce qui nous permet d'obtenir 4 quadrants :
 - **le quadrant supérieur droit** : reprend les éléments particulièrement satisfaisants et importants, ce sont donc les caractéristiques pour lesquelles les installateurs performant particulièrement bien,
 - **le quadrant supérieur gauche** : reprend les éléments plus importants mais qui ne sont pas particulièrement importants; en d'autres mots, ces éléments sont intéressants mais n'impactent pas réellement la satisfaction vis-à-vis de l'installateur,
 - **le quadrant inférieur droit** : reprend les éléments qui sont importants pour la satisfaction mais pour lesquels les installateurs ne performant pas bien. Il s'agit donc de l'axe d'amélioration principal,
 - **le quadrant inférieur gauche** : reprend les éléments qui ne sont pas particulièrement importants pour la satisfaction et pour lesquels les installateurs ne performant pas particulièrement bien.



3.3. Analyse stratégique de la satisfaction

Les détails et finitions du chantier sont le point d'amélioration prioritaire, comme en 2019.

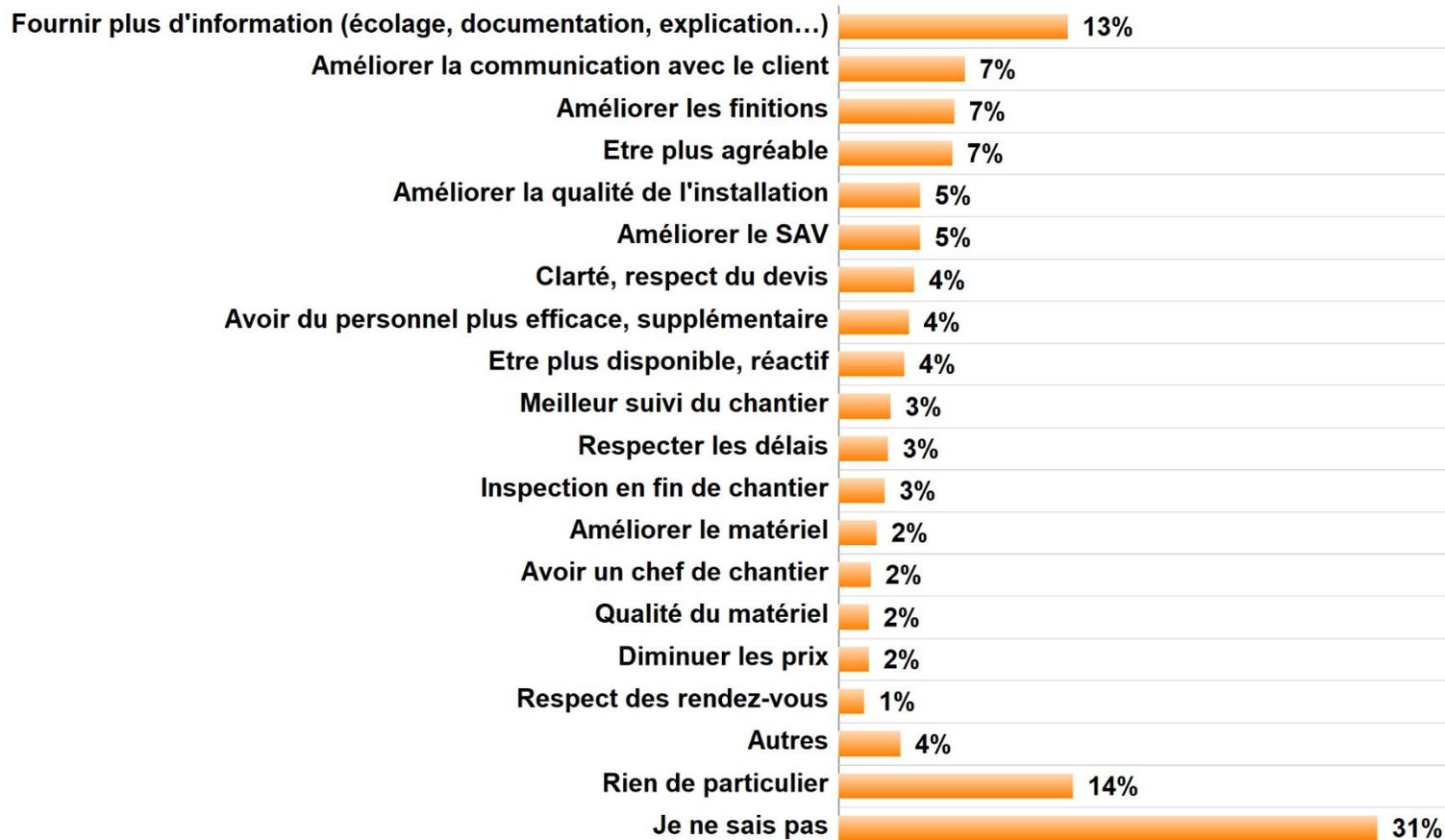




3.4. Suggestions d'amélioration pour l'installateur

13% des clients trouvent qu'ils pourraient obtenir plus d'information de la part des installateurs...

Q : Selon vous, qu'est-ce que l'installateur devrait faire pour s'améliorer ?

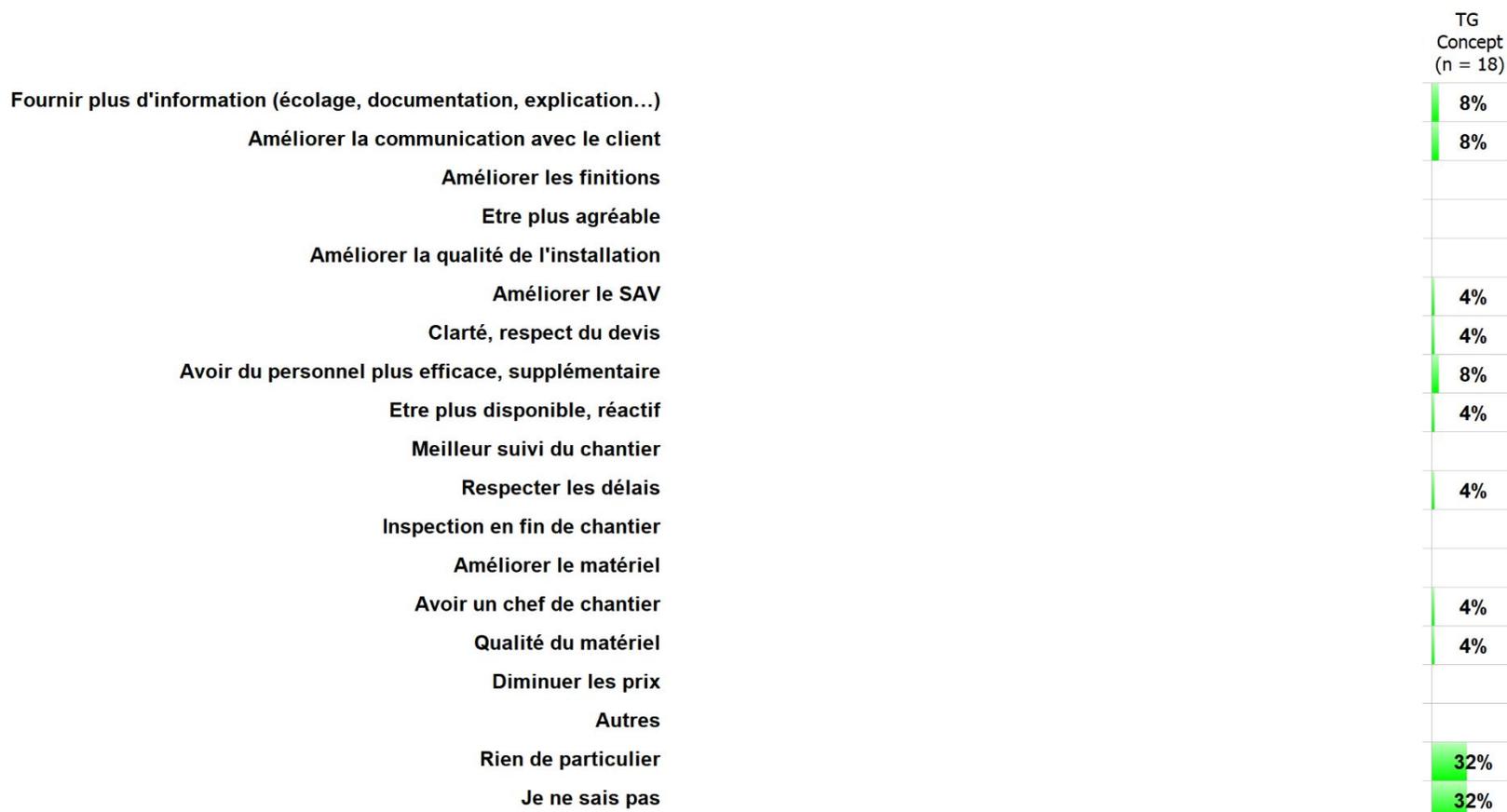


	2019	2018
Fournir plus d'information (écolage, documentation, explication...)	9%	16%
Améliorer la communication avec le client	4%	-
Améliorer les finitions	5%	7%
Etre plus agréable	4%	2%
Améliorer la qualité de l'installation	4%	5%
Améliorer le SAV	5%	5%
Clarté, respect du devis	4%	-
Avoir du personnel plus efficace, supplémentaire	5%	-
Etre plus disponible, réactif	5%	3%
Meilleur suivi du chantier	2%	10%
Respecter les délais	2%	3%
Inspection en fin de chantier	1%	2%
Améliorer le matériel	-	-
Avoir un chef de chantier	-	-
Qualité du matériel	2%	-
Diminuer les prix	1%	2%
Respect des rendez-vous	1%	-
Autres	3%	7%
Rien de particulier	22%	21%
Je ne sais pas	37%	4%



3.4. Suggestions d'amélioration pour l'installateur

Q : Selon vous, qu'est-ce que l'installateur devrait faire pour s'améliorer ?





3.5. Intentions de recommandation

L'intention de recommandation a légèrement diminué en comparaison aux deux dernières années.

Q : Recommanderiez-vous cet installateur à un proche ?

2020	2019	2018
------	------	------

TG Concept (n=18)



	96%	92%
--	-----	-----

Sans avis
 Non

Oui

TOTAL

85%	89%	88%
-----	-----	-----



Synthèse



- ① Au niveau de la satisfaction de la piscine :
 - ❑ La satisfaction est très bonne avec un score moyen de 8,6/10 (un score similaire à celui mesuré en 2019) et 87% de clients ravis (score de 8, 9 & 10) de leur nouvelle piscine.
 - ❑ On observe néanmoins de petites différences de satisfaction selon l'installateur

- ② Les évaluations de LPW Pools :
 - ❑ C'est toujours le distributeur qui est la principale source de notoriété de la marque (36%) devant internet (32%) et le bouche à oreille (31%).
 - ❑ Les trois premiers critères de choix sont toujours les mêmes depuis 2018. En comparaison à 2019, la recommandation de l'installateur est passée de la première à la troisième place (derrière la qualité du produit et les garanties).
 - ❑ Les clients sont très satisfaits de leur piscine, c'est toujours la qualité de la coque qui est la principale source de satisfaction (8,5/10), l'évaluation du volet et du budget sont en retrait :
 - Comme en 2019, les problèmes avec le volet sont d'ailleurs les principaux éléments d'amélioration cités spontanément par les clients,
 - devant un meilleur suivi après l'installation.
 - ❑ 91% des clients recommanderaient une piscine LPW à un de leurs proches, ce qui est en baisse par rapport à 2019 (94%) à 2018 (98%).



- ③ Les évaluations de l'installateur :
 - La satisfaction générale de l'installateur (8,3/10) est légèrement inférieure par rapport à la satisfaction de la piscine (8,6/10), mais reste bonne.
 - L'analyse stratégique de la satisfaction a permis de mettre en évidence :
 - Les éléments clés pour la satisfaction :
 - le respect des budgets initiaux.
 - L'axe d'amélioration prioritaires :
 - les détails et finitions du chantier, comme en 2019.