

Enquête auprès des membres 2022

14.04.2022

Table des matières

<i>Table des matières</i>	2
<i>1. Synthèse</i>	3
<i>2. Résultats de l'enquête auprès des membres</i>	5
2.1 Propension à recommander l'association et à rester membre	5
2.2 Net Promoter Score	8
2.3 Niveau de satisfaction	9
<i>3. Résultats de l'enquête auprès des non-membres</i>	12
3.1 Potentiel du marché	12
3.2 Ouverture d'esprit à l'égard d'une adhésion	13
3.3 Intérêts des non-membres	15
<i>4. Annexe</i>	17
4.1 Catalogue des questions de l'enquête auprès des membres	17
4.2 Catalogue des questions de l'enquête auprès des non-membres	18

1. Synthèse

Résultats de l'enquête auprès des membres et des non-membres

Feed-back globalement positif avec potentiel d'amélioration ciblée

Les membres dressent un bilan globalement positif de l'activité de la SSE et recommandent dans leur grande majorité une adhésion à l'association. Mais ils soulignent également un potentiel d'amélioration au niveau des différentes prestations. Adhérer à la SSE présente malgré tout un grand intérêt pour les nouveaux membres. Ce sont surtout les petites entreprises qui ne sont pas encore membres de la SSE. C'est ce qui ressort de l'enquête réalisée en automne auprès de membres et de non-membres du secteur principal de la construction.

À l'automne 2021, la SSE a réalisé une enquête en ligne auprès de ses membres et de non-membres du secteur principal de la construction. Celle-ci vise à fournir à la SSE des informations sur la satisfaction de ses membres et sur la pertinence de ses prestations. La mission de la SSE consiste à fournir à ses entreprises membres une valeur ajoutée, qui soit perceptible et comprenne une utilité durable à planifier, à développer, à transmettre et à fournir.

Globalement, les entreprises membres sont satisfaites des prestations de la SSE. Le niveau de satisfaction générale affiche une valeur de 3,61 points sur une échelle de 1 à 5. Cette valeur varie entre 3,31 et 3,94 points selon les cantons. Pendant l'enquête, les membres ont été explicitement invités à s'exprimer sur la SSE en général, et non sur ses sections.

Les entreprises membres recommandent fréquemment une adhésion à l'association. En moyenne, cette valeur est de 7,65 points sur une échelle de 1 à 10. 85% des membres estiment qu'ils resteront membres de la SSE dans les trois prochaines années. Cette valeur tient également compte de la planification de l'entreprise, notamment de la cessation prévisible de son activité.

Les membres soulignent la grande importance des prestations de la SSE pour leurs activités. Selon eux, toutes les offres sont pertinentes et adaptées aux besoins. Mais les résultats mettent également en lumière les domaines où les attentes des membres ne sont pas entièrement satisfaites. Les conditions de concurrence, le lobbying politique et l'image de la branche revêtent ainsi une grande importance pour les membres et la SSE devrait selon eux augmenter la satisfaction à cet égard. L'enquête indique les offres de la SSE qui devraient être améliorées ou développées pour renforcer la satisfaction des membres et susciter l'adhésion de nouvelles entreprises de construction.

Le secteur principal de la construction compte environ 5000 entreprises. Plus de la moitié est déjà membre de la SSE. Le potentiel d'adhésion des moyennes et grandes entreprises est déjà bien exploité. Il en va autrement pour les petites entreprises.

Les résultats de l'enquête ne font état d'aucun rejet fondamental de la SSE par les non-membres. La SSE a donc de bonnes chances de trouver des entreprises ouvertes à une éventuelle adhésion.

Quelle que soit leur taille, les entreprises non-membres estiment que les prestations collectives telles que les CCT, le système dual, la cohésion de la branche et le lobbying politique sont les offres les plus

importantes de la SSE. Les offres individuelles comme le conseil technique ou juridique ainsi que les aide-mémoire juridiques sont également jugés déterminants selon la taille de l'entreprise et la région.

Avec 14% (membres) et 7% (non-membres), les taux de réponse s'établissent à un niveau «satisfaisant» en comparaison historique.

2. Résultats de l'enquête auprès des membres

À l'automne 2021, la SSE a réalisé une enquête en ligne auprès de ses membres et de non-membres du secteur principal de la construction. Celle-ci vise à fournir à la SSE des informations sur la satisfaction de ses membres et sur la pertinence de ses prestations. La mission de la SSE consiste à fournir à ses entreprises membres une valeur ajoutée, qui soit perceptible et comprenne une utilité durable à planifier, à développer, à transmettre et à fournir.

Le secteur principal de la construction compte environ 5000 entreprises d'au moins un employé, dont un peu plus de la moitié est membre de la SSE. Près de 110 entreprises quittent la SSE chaque année, soit un taux de départ de 4,4%. Parmi ces entreprises, seuls 20% renoncent à leur qualité de membre. Les 80% restants fusionnent, interrompent leur activité, font faillite ou changent de forme juridique ou de raison sociale. Le nombre total de membres est en légère baisse car les nouvelles adhésions sont moins élevées que les départs.

Les résultats s'appuient sur une enquête en ligne réalisée à l'automne 2021 auprès des membres et non-membres. Avec 14% (membres) et 7% (non-membres), les taux de réponse s'établissent à un niveau «satisfaisant» en comparaison historique.

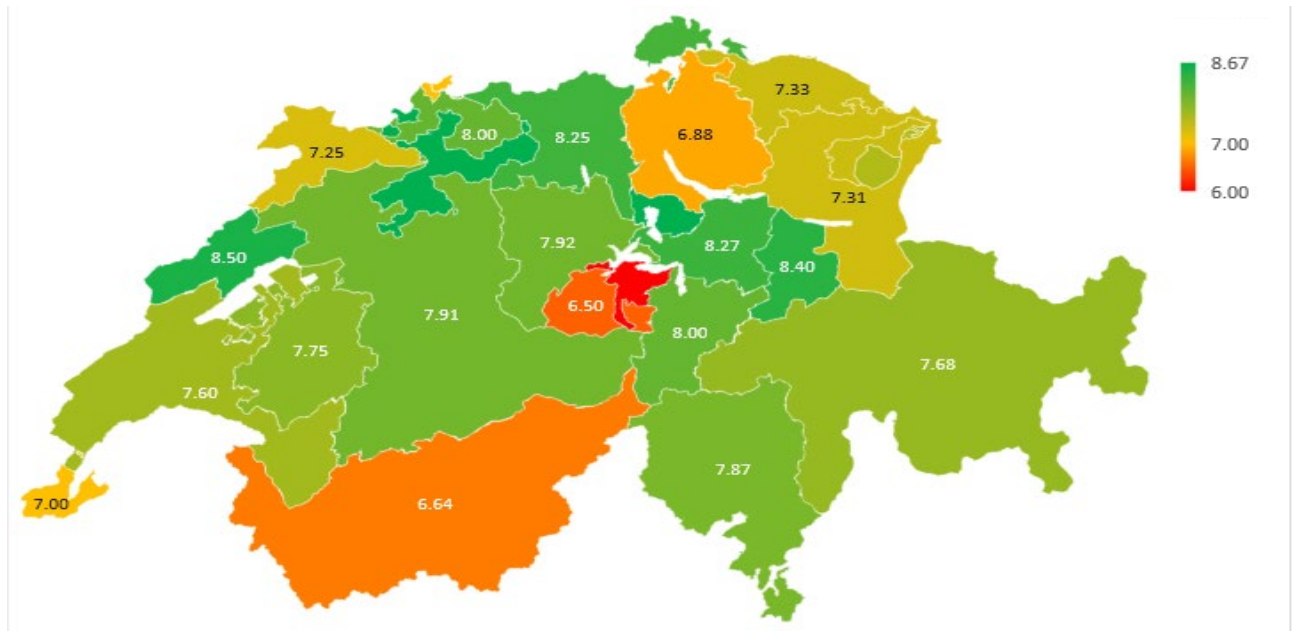
Les résultats de l'enquête auprès des membres et non-membres sont présentés ci-après en fonction des principaux paramètres retenus.

2.1 Propension à recommander l'association et à rester membre

La propension à recommander l'association a été relevée à l'aide de la question «Quelle est la probabilité pour que vous recommandiez l'adhésion à la SSE à un(e) ami(e) ou un collègue?», sur une échelle de 1 (très peu probable) à 10 (très probable). La propension à recommander l'association est un indicateur déterminant car le membre à l'origine de la recommandation engage sa propre réputation. Il ne pourra recommander l'entreprise intéressée que s'il en est intimement convaincu.

Le résultat au niveau national s'établit à 7,65 points, soit une valeur satisfaisante en comparaison avec d'autres branches et associations. La figure 1 représente la propension à recommander l'association pour chaque canton. Pendant l'enquête, les membres ont été explicitement invités à s'exprimer sur la SSE en général, et non sur ses sections.

Figure 1: propension moyenne des membres de la SSE à recommander l'association pour chaque canton



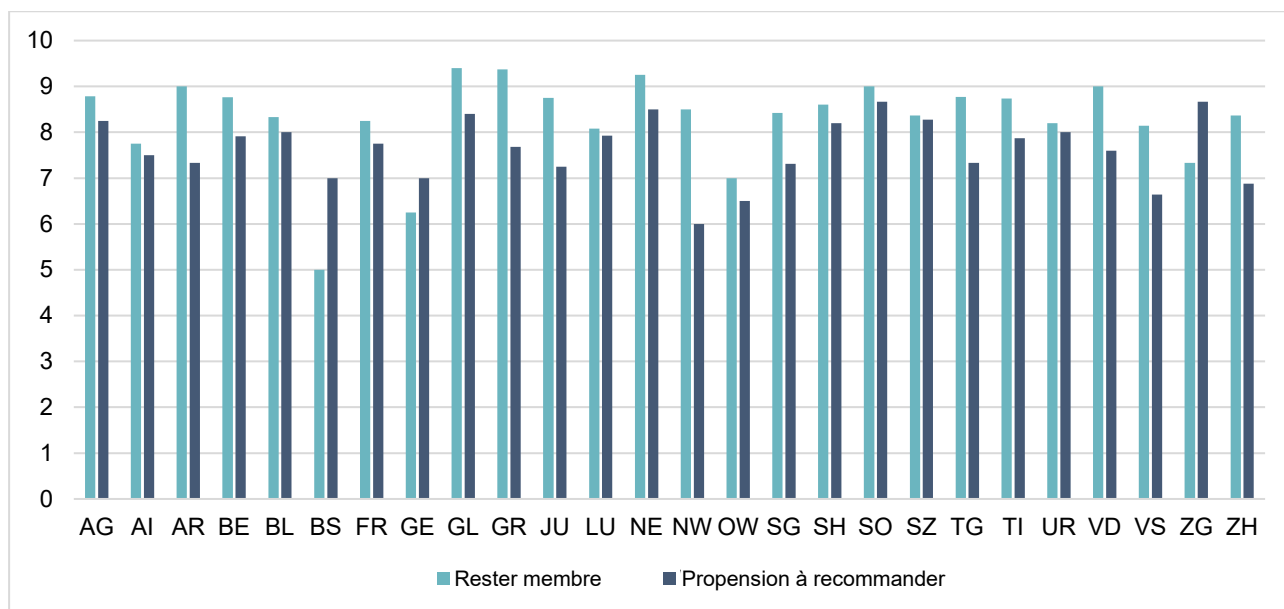
Cette propension satisfaisante est en corrélation avec la très faible intention de quitter la SSE. Les membres ont été interrogés sur leur propension à rester membre de la SSE pendant les trois prochaines années. Ici aussi, ils ont pu s'exprimer sur une échelle de 1 (très peu probable) à 10 (très probable).

La moyenne suisse s'inscrit à 8,52 points et peut être interprétée de trois manières différentes:

- La propension de rester membre de la SSE dans les trois prochaines années est de 85,2%.
- 85,2% des membres resteront à la SSE dans les trois prochaines années.
- La réciproque est de 15% (100% - 85%). En d'autres termes, 15% des membres, soit 5% par an, pourraient quitter l'association dans les trois prochaines années. Ce taux de départ est proche du taux historique de 4,4% observé jusqu'ici.

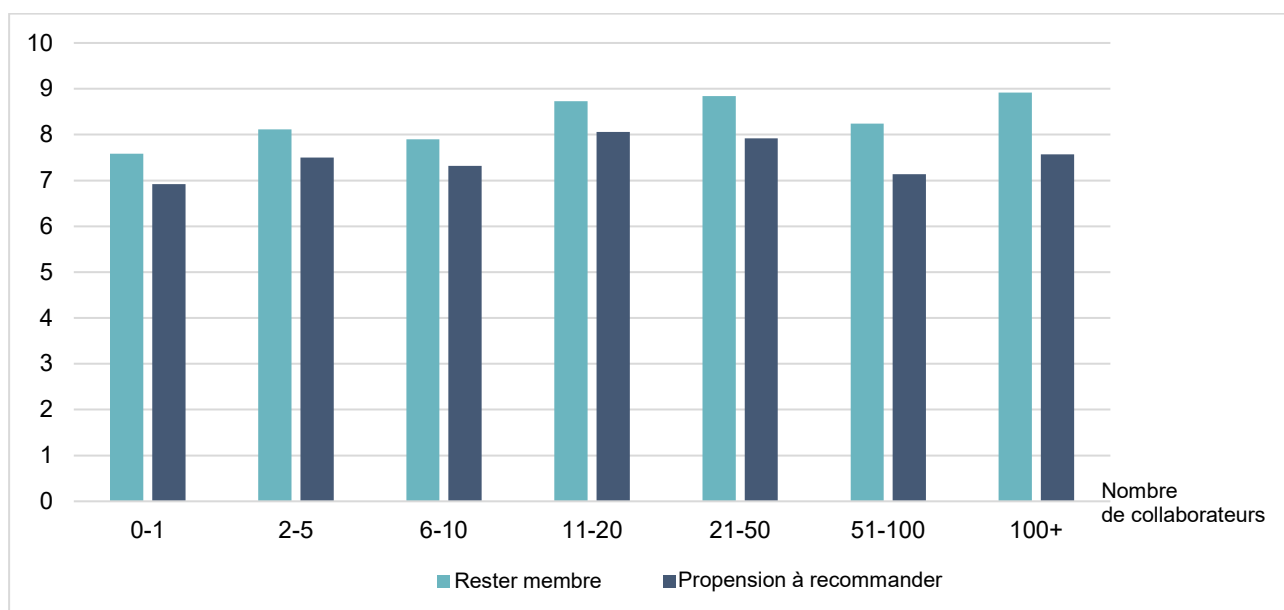
La propension à recommander l'association et à rester membre varie en fonction de la taille de l'entreprise et de sa localisation. Conformément à la figure 2, les valeurs les plus basses sont enregistrées dans les cantons NW, OW, ZH, BS, GE et JU. Les valeurs moyennes les plus élevées reviennent aux cantons SH, AG, SZ, GL, ZG et SO.

Figure 2: propension à recommander l'association et à rester membre pour chaque canton



La figure 3 représente les réponses des entreprises en fonction de leur taille. La distinction par taille est nettement moins marquée que la dispersion cantonale. La propension à recommander l'association et à rester membre est la plus élevée chez les entreprises de 11 à 20, de 20 à 50 et de plus de 100 collaborateurs. Les entreprises très petites ou en passe de devenir de grandes entreprises affichent des valeurs légèrement inférieures (0 à 1, 2 à 5, 6 à 10 et 51 à 100 collaborateurs).

Figure 3: propension à recommander l'association et à rester membre en fonction de la taille de l'entreprise



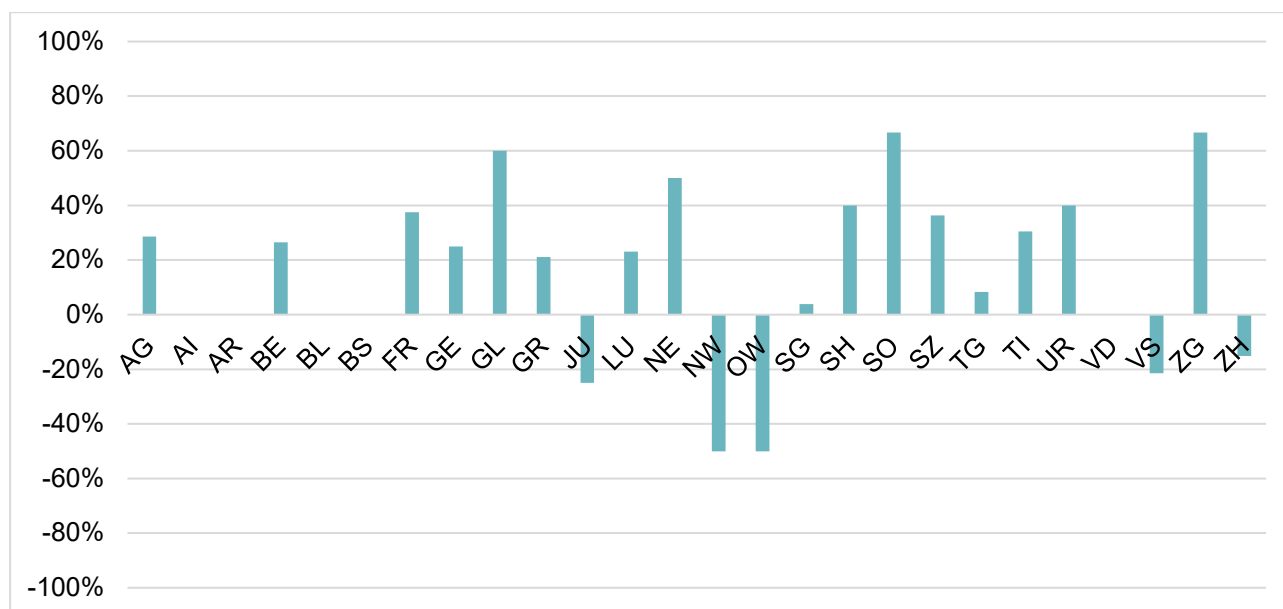
2.2 Net Promoter Score

La propension à recommander l'association permet de définir une valeur établie et comparable appelée «Net Promoter Score (NPS)». Cet indicateur est un outil d'évaluation de la fidélité de la clientèle qui permet de comparer les branches et les organisations. Contrairement à la moyenne simple de la propension à recommander l'association, il tient compte également de la variation des réponses: les évaluations critiques font ainsi l'objet d'une pondération plus élevée que celles qui sont positives; les évaluations moyennes ne sont pas prises en compte. L'échelle utilisée s'étend de -100 à +100 points. Les valeurs positives indiquent la fidélité manifeste et majoritaire des membres.

Le Net Promoter Score de la SSE s'établit à 16,2 points au niveau national, soit un résultat «satisfaisant» en comparaison avec d'autres branches et associations. Les valeurs égales ou supérieures à 30 points sont jugées excellentes. La SSE dispose donc d'une bonne base de départ, mais peut encore s'améliorer.

Le Net Promoter Score reflète en outre la forte variation des réponses au sein d'un canton ou d'une catégorie de taille d'entreprise. Il saisit en quelque sorte la variance relevée dans ces cellules en utilisant, pour le calcul de l'indice, les valeurs enregistrées aux deux extrémités du spectre des réponses. Les résultats montrent que la variation de l'indice est plus due aux caractéristiques régionales qu'à la taille de l'entreprise. Au niveau géographique, les cantons NW, OW, JU, VS et ZH affichent des valeurs négatives. Les cantons ZG, SO, GL, NE, UR, SH et FR présentent les valeurs les plus élevées.

Figure 4: Net Promoter Score pour chaque canton

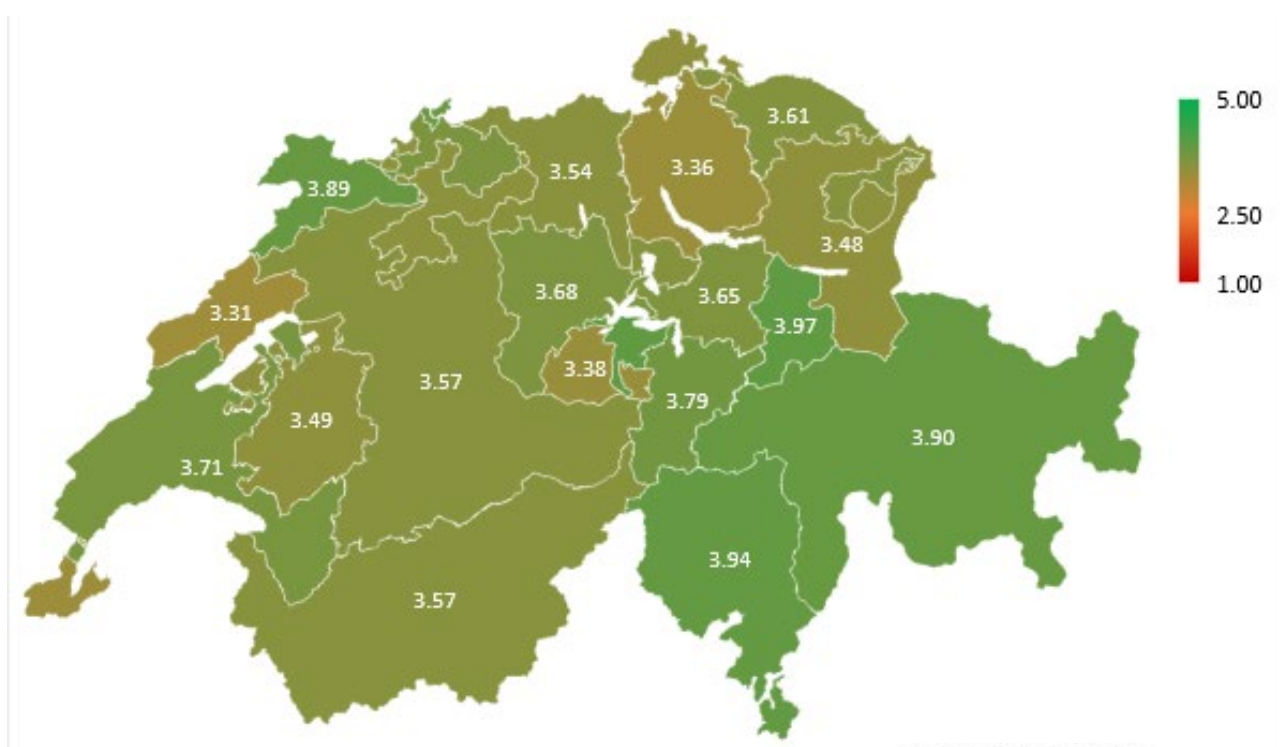


Contrairement aux cantons, toutes les tailles d'entreprise présentent un Net Promoter Score positif. Il atteint son niveau le plus élevé dans les entreprises de 11 à 20, de 20 à 50 et de plus de 100 collaborateurs. Les entreprises très petites et les sociétés en passe de devenir de grandes entreprises affichent les valeurs les plus basses.

2.3 Niveau de satisfaction

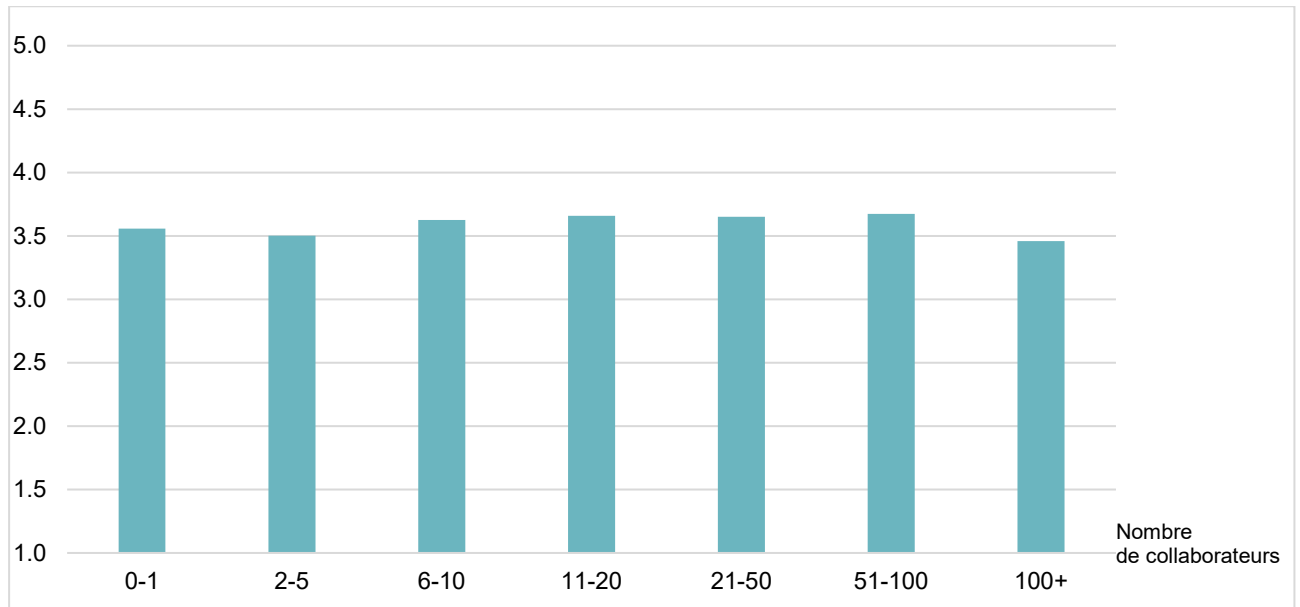
La propension à rester membre et à recommander l'association à des tiers dépend en grande partie de la satisfaction ressentie à l'égard des offres de la SSE. La figure ci-dessous indique le niveau de satisfaction générale pour chaque canton. Ce dernier reflète la satisfaction moyenne vis-à-vis de tous les produits et prestations de la SSE.

Figure 5: niveau moyen de satisfaction générale à l'égard de l'offre de la SSE pour chaque canton



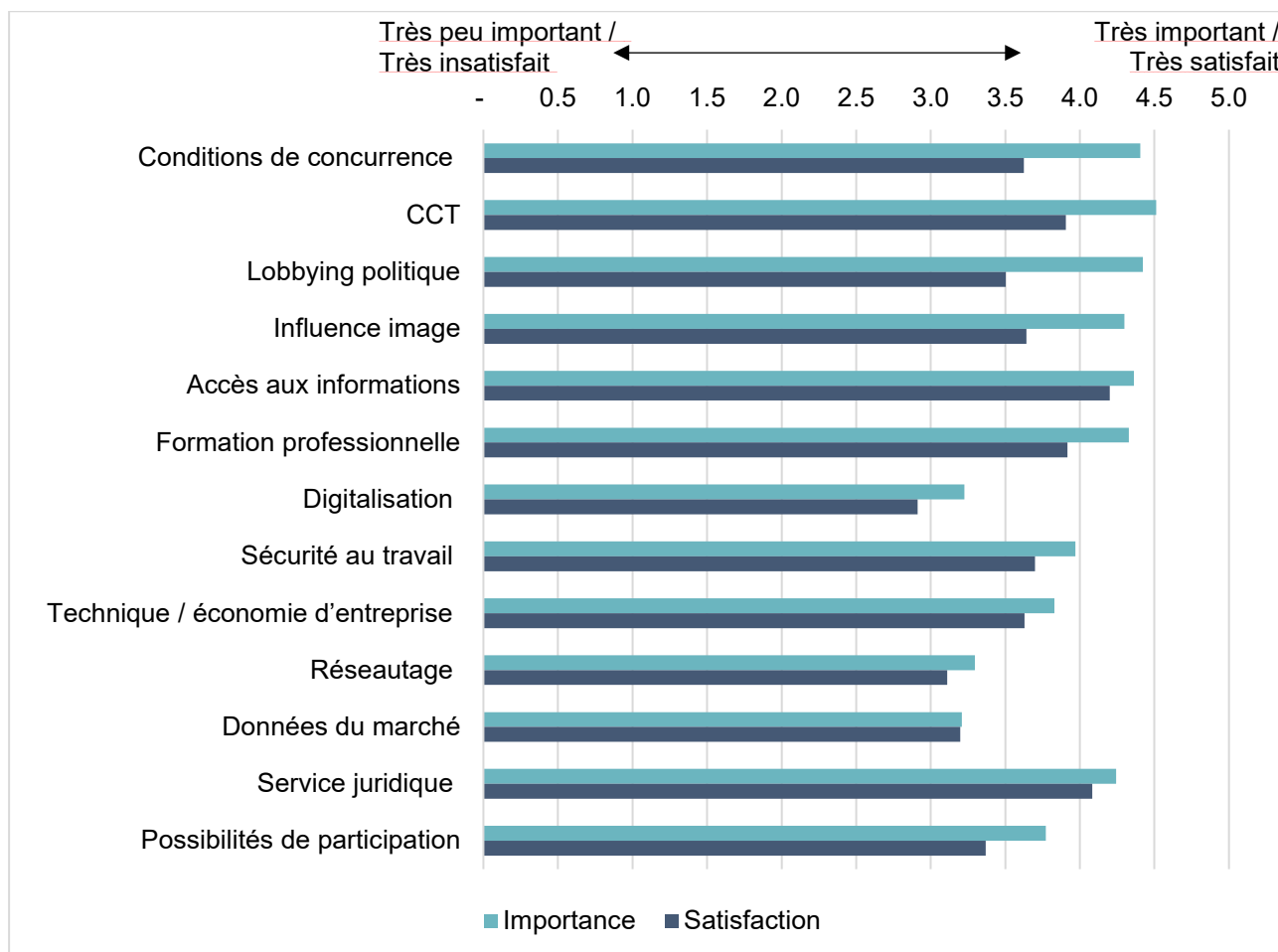
En moyenne, le niveau de satisfaction générale est de 3,61 points sur une échelle de 1 à 5. Cette valeur correspond aussi bien à la propension à recommander l'association (54%) qu'à celle de rester membre (47%), et varie en fonction de l'origine géographique: la plus basse est ainsi enregistrée dans les cantons NE, ZH, OW et GE, et la plus élevée dans les cantons GR, TI, GL et NW. Contrairement aux cantons, les écarts de niveau de satisfaction générale sont relativement faibles entre les entreprises de différentes tailles (cf. Figure 12).

Figure 6: niveau de satisfaction générale en fonction de la taille de l'entreprise



La SSE propose une gamme étendue de produits et prestations. Sur une échelle de 1 à 5, les membres devaient indiquer leur niveau de satisfaction à l'égard des offres spécifiques de la SSE ainsi que l'importance qu'ils leur accordent. L'importance peut également être interprétée comme une attente qu'une offre devrait satisfaire. Les évaluations moyennes sont représentées dans la figure 7.

Figure 7: niveau moyen de satisfaction des membres et importance accordée aux prestations de la SSE



Les offres jugées très importantes (4,5 points ou plus) couvrent les besoins élémentaires des membres. Il n'est ni réaliste ni souhaitable que toutes les offres atteignent un niveau de satisfaction de 5 points. Il importe pour des raisons d'efficience et d'efficacité que le niveau de satisfaction corresponde à l'importance.

Cette année, la SSE examinera le besoin d'action réel relevant de chaque prestation. Elle introduira ensuite des mesures ciblées visant à augmenter le niveau de satisfaction de ses adhérents et à acquérir de nouveaux membres.

Il est prévu de réaliser cette enquête tous les deux ans. À partir de la deuxième vague (prévue en 2023), on pourra donc suivre l'évolution de la situation et établir le lien entre les valeurs supérieures et les actes concrets, comme les adhésions et les départs de l'association. Au final, la SSE pourra contrôler l'efficacité de ses mesures.

3. Résultats de l'enquête auprès des non-membres

Outre ses propres membres, la SSE a également interrogé des entreprises du secteur principal de la construction qui n'ont pas adhéré à l'association. L'objectif de cette enquête consistait à identifier les éléments faisant obstacle à une adhésion éventuelle.

3.1 Potentiel du marché

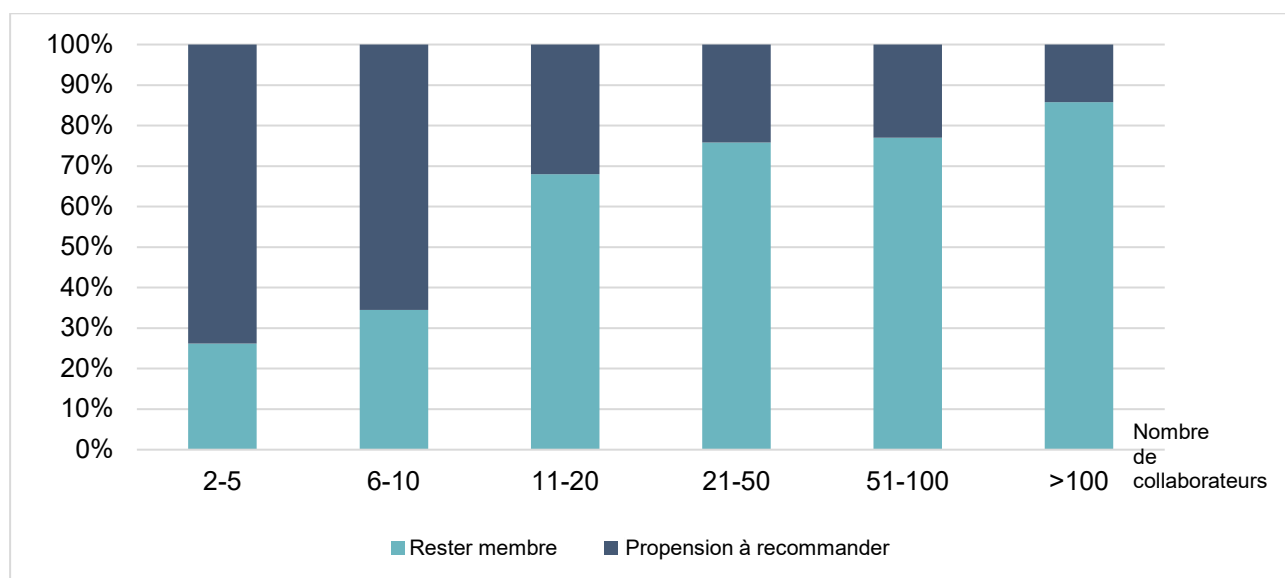
Le tableau ci-dessous représente le potentiel existant, c'est-à-dire les entreprises et collaborateurs qui ne sont pas membres de la SSE. Les chiffres portent sur les non-membres dont les données de contact sont à la disposition de la SSE. Celle-ci peut donc les répartir entre des clusters (groupes cibles) et définir des mesures de communication adaptées.

Tableau 1: nombre d'entreprises et de collaborateurs qui ne sont pas membres de la SSE

Catégorie «Taille de l'entreprise»	Entreprises	Collaborateurs
0-1	63	63
2-5	651	1953
6-10	564	3948
11-20	178	2670
21-50	132	4224
51-100	48	3312
100+	24	4920
Total	1660	21 090

Le graphique ci-après indique, pour chaque taille d'entreprise, le nombre de sociétés qui sont des membres actuels ou potentiels de la SSE. La part des non-membres par catégorie pourrait être légèrement supérieure, car les données de contact ne sont pas disponibles pour l'ensemble des non-membres.

Figure 8: répartition des membres et non-membres dans le secteur principal de la construction en fonction de la taille de l'entreprise



60 à 70% des petites entreprises comprenant de 2 à 5 ou de 6 à 10 collaborateurs ne sont pas membres de la SSE. Ce groupe affiche donc un potentiel d'acquisition intéressant. Certaines de ces entreprises devraient encore être très jeunes. Elles pourraient se développer au fil du temps et utiliser de nouvelles offres de la SSE.

20 à 30% des moyennes entreprises (de 11 à 50 ou et 51 à 100 collaborateurs) ne sont pas membres de la SSE. Ce panel pourrait afficher le potentiel le plus important, car il inclut plusieurs centaines d'entreprises et quelques milliers d'employés, d'où une demande importante en prestations et produits de la SSE.

Une vingtaine de non-membres emploie plus de cent collaborateurs. Ce groupe présente le rapport coût/utilité le plus intéressant puisqu'une adhésion reviendrait à représenter un très grand nombre d'employés d'un seul coup.

Les non-membres sont répartis dans des clusters en fonction de leur origine géographique et de la taille de l'entreprise, ce qui permet d'identifier précisément leurs besoins et de mettre en œuvre des mesures de marketing appropriées.

3.2 Ouverture d'esprit à l'égard d'une adhésion

Près d'un quart des non-membres signale ouvertement leur intérêt à l'égard d'une adhésion à la SSE. Un quart supplémentaire ne montre aucun intérêt. La moitié des entreprises est indécise.

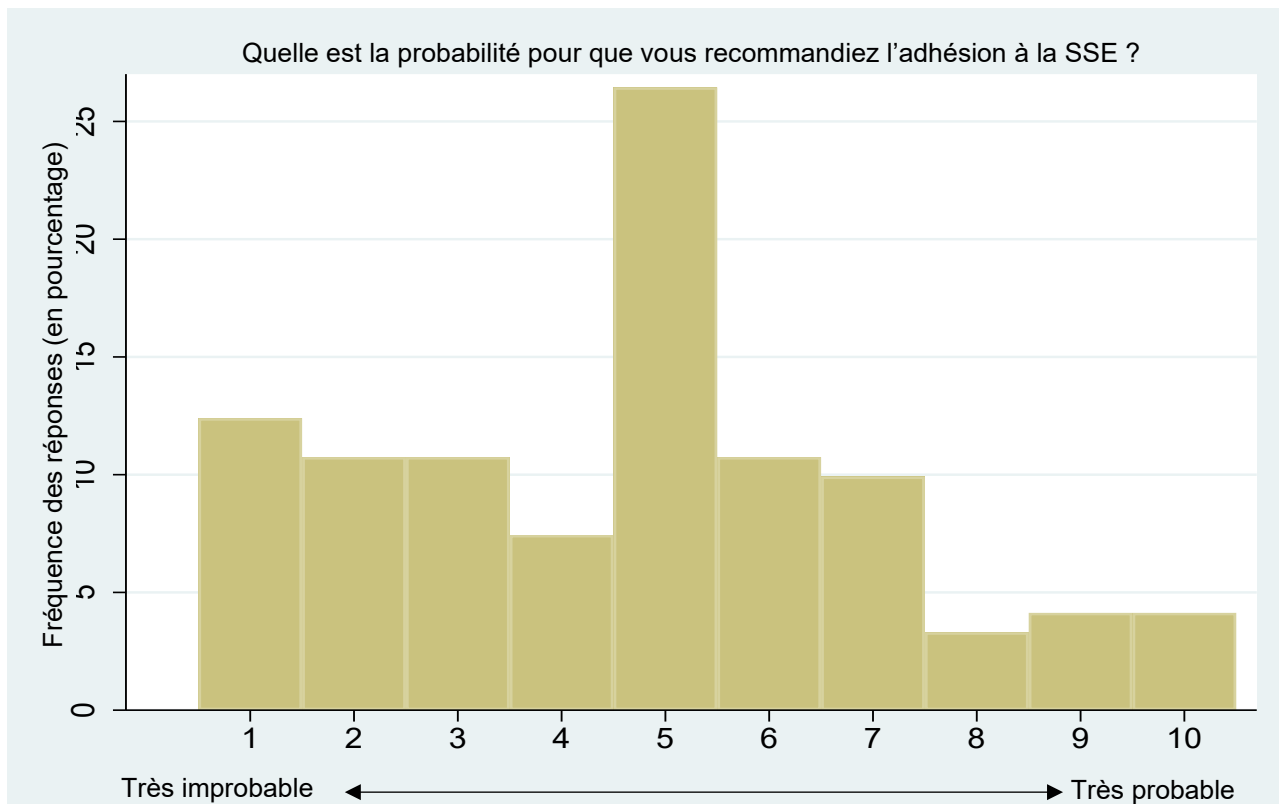
Figure 9: part des réponses à la question «Une adhésion à la SSE serait-elle une option pour votre entreprise?»



L'analyse montre que l'ouverture d'esprit des non-membres à l'égard d'une adhésion est proportionnelle au sentiment d'être bien informés. La grande majorité des non-membres est ouverte aux mesures de communication permettant à la SSE de faire connaître ses prestations. Néanmoins, ces mesures ne suffisent pas à faire changer d'avis les entreprises non intéressées par une adhésion.

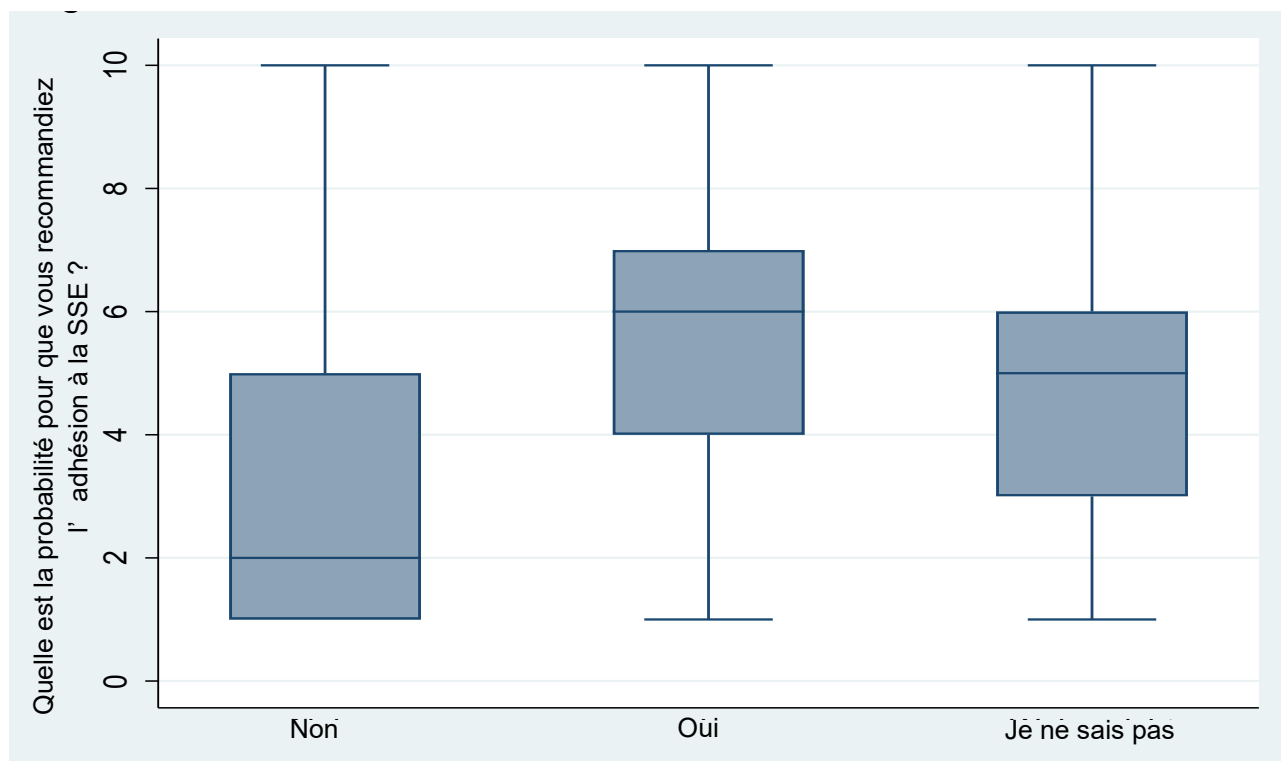
Les non-membres ont également été priés d'indiquer sur une échelle de 1 (pas du tout) à 10 (tout à fait) s'ils recommanderaient une adhésion à un ami.

Figure 10: répartition de la propension à recommander l'association à des non-membres



La plupart des réponses se situe au milieu de l'échelle (environ 5 points). En outre, bien qu'un nombre un peu plus important de non-membres ne recommanderait pas l'adhésion à la SSE, une part étonnamment élevée se montre ouverte à cette idée.

Figure 11: propension à recommander l'association à des non-membres en fonction de leur propre opinion sur une éventuelle adhésion à la SSE



Il existe une corrélation positive entre l'intérêt personnel d'un non-membre à l'égard d'une adhésion à la SSE et sa disposition à la recommander à un ami. Les entreprises qui ne considèrent aucune adhésion n'attribuent en moyenne que deux points à la propension à recommander l'association. Les entreprises indécises octroient en moyenne cinq points, une valeur qui atteint six points chez les non-membres intéressés. On peut donc en conclure qu'un taux de recommandation élevé signifie également une plus grande disposition à l'adhésion à la SSE.

En résumé, les résultats de l'enquête ne font état d'aucun rejet fondamental de la SSE par les non-membres. La SSE a donc de bonnes chances de trouver des entreprises ouvertes à une éventuelle adhésion.

3.3 Intérêts des non-membres

L'utilité des conventions collectives de travail, le système dual et la cohésion de la branche sont les thématiques qui intéressent le plus les non-membres de tous les clusters. En traitant ces questions aux niveaux du fond et de la communication, la SSE peut gagner la sympathie des entreprises de tous les clusters, quelle que soit leur taille et leur région linguistique.

Pour la quasi-totalité des clusters de non-membres, le conseil technique, le conseil juridique et les aide-mémoire juridiques comptent parmi les trois offres les plus appréciées. En revanche, la prise en charge de la gestion financière ne suscite pratiquement aucun intérêt.

Les PME souhaiteraient un lobbying politique plus performant. Elles s'expriment également en faveur d'une plateforme d'achat centralisée et de réductions pour la branche. Les moyennes entreprises apprécient également les outils de l'économie d'entreprise (p. ex. aides au calcul).

Les non-membres germanophones mettent l'accent sur la cohésion de la branche et le système dual. L'utilité des conventions collectives de travail est jugée moyenne, voire bonne. Les avis concernant la contribution de la SSE à l'image de la branche/à la publicité en faveur des métiers et l'activité de lobbying politique de l'association restent mitigés. Le thème de la cotisation est moins présent qu'en Suisse latine.

Le système dual est le thème le plus important pour les non-membres romands. La question des CCT obtient une note un peu meilleure qu'en Suisse alémanique. Selon les non-membres romands, la SSE a un important potentiel d'amélioration en matière d'image de la branche, de publicité en faveur des métiers et de cotisation. Ils pensent également qu'elle doit souligner davantage l'utilité pour les PME.

Le thème prioritaire pour les non-membres italophones est celui des CCT. La cohésion de la branche et le système dual figurent également en tête de liste. Les résultats obtenus dans les autres domaines sont plus proches de la Suisse alémanique que de la Suisse romande.

4. Annexe

4.1 Catalogue des questions de l'enquête auprès des membres

Quelle est la probabilité pour que vous recommandiez l'adhésion à la SSE à un ami ou un collègue? Échelle de 1 à 10
Quelle est la probabilité pour que votre entreprise reste membre de la SSE dans les trois prochaines années? Échelle de 1 à 10
Veuillez évaluer ci-après les prestations de la SSE. Approbation (1 = pas d'accord, 5 = tout à fait d'accord) Importance (1 = pas important, 5 = très important)
1. La SSE garantit des conditions de concurrence équitables pour toutes les entreprises du secteur.
2. La SSE applique efficacement les conventions collectives de travail (convention nationale, convention des cadres de la construction, etc.).
3. La SSE représente les intérêts de ses membres vis-à-vis de la politique et dans le contexte réglementaire.
4. Par le biais de ses activités médiatiques, la SSE exerce une influence positive sur l'image de la branche.
5. La SSE informe ses membres en temps utile et de manière compréhensible sur les sujets pertinents pour notre entreprise.
6 En collaboration avec les entreprises, la SSE crée des conditions-cadres idéales pour une formation initiale et continue orientée vers le marché du travail.
7. Les prestations de la SSE dans le domaine de la technique et de l'économie d'entreprise (notamment les aides au calcul, les outils ou la hotline) constituent une valeur ajoutée pour notre entreprise.
8. Les prestations de la SSE dans le domaine de la sécurité au travail (notamment les aide-mémoire ou la hotline) sont utiles pour mon travail.
9. Les prestations de la SSE dans le domaine de la digitalisation (par exemple l'analyse du marché BIM) sont utiles pour notre entreprise.
10 Les prestations de la SSE dans le domaine du service juridique (notamment les aide-mémoire ou la hotline) sont utiles pour notre entreprise.
11. Les prestations de la SSE dans le domaine de la conjoncture et du (notamment les statistiques, l'enquête trimestrielle, l'indice de la construction ou l'enquête sur les salaires) constituent une valeur ajoutée pour notre entreprise.
12. Les prestations de la SSE dans le domaine du réseautage (notamment les groupes Édex) sont utiles pour notre entreprise.
13. Je peux faire part de mon opinion à la SSE et participer activement aux décisions de l'association.
Afin d'apporter une plus grande valeur ajoutée, la SSE devrait... Question ouverte
Dans quelles circonstances votre entreprise résilierait-elle son adhésion à la SSE? Question ouverte

4.2 Catalogue des questions de l'enquête auprès des non-membres

1. Avez-vous le sentiment d'être informé(e) correctement sur la SSE et ses prestations?
2. Quelle est la probabilité pour que vous recommandiez l'adhésion à la SSE à un ami ou un collègue?
3. Veuillez évaluer les énoncés suivants. (1 = pas d'accord, 5 = tout à fait d'accord)
 - Les conventions collectives de travail comme la convention nationale sont utiles pour le secteur principal de la construction.
 - Les entreprises du secteur principal de la construction doivent se soutenir mutuellement.
 - La SSE défend uniquement les intérêts des grandes entreprises. Les petites et moyennes entreprises ne sont pas écoutées.
 - La cotisation de la SSE est adaptée à ses prestations.
 - Le système dual est très important pour le secteur principal de la construction.
 - La SSE s'engage efficacement en faveur des professions de la construction dans le cadre de la publicité en faveur des métiers.
 - La SSE s'engage efficacement en faveur des intérêts du secteur principal de la construction au niveau politique.
 - La SSE apporte une contribution positive à l'image du secteur principal de la construction dans l'opinion publique.
4. Seriez-vous intéressé(e) par les prestations et produits suivants s'ils étaient inclus dans la cotisation de membre SSE? (Trois offres au plus)
 - Aide-mémoire et autres informations sur des thèmes juridiques (p. ex. CCT, décompte de salaire)
 - Service juridique téléphonique
 - Conseil technique (p. ex. normes, sécurité au travail, environnement)
 - Outils de l'économie d'entreprise (p. ex. programmes Excel pour le calcul du renchérissement)
 - Conseil téléphonique en gestion d'entreprise
 - Prise en charge de la gestion financière
 - Gestion des assurances sociales (AVS, caisse d'allocations familiales, LPP, etc.)
 - Groupes Édex pour les discussions sur des thèmes et problèmes actuels avec d'autres entreprises de construction
 - Réductions sur les offres de la branche (p. ex. formations pour apprentis ou formations continues)
 - Informations sur les développements politiques déterminants pour la branche en Suisse
 - Plateforme d'achat centralisée permettant de commander en toute simplicité des matériaux de construction à des conditions préférentielles
5. L'adhésion à la SSE serait-elle une option pour votre entreprise?
 - Oui, éventuellement.
 - Non, aucun intérêt
 - Je ne sais pas.
6. (Facultatif) Pour quelles raisons n'êtes-vous pas intéressé(e) par une adhésion?
7. (Facultatif) Quels changements la SSE devrait-elle entreprendre pour que vous envisagiez une adhésion?

8. Selon vous, quels sont les problèmes de la branche que la SSE devrait résoudre en priorité?
9. Êtes-vous membre d'une autre association (hors section SSE)?
- Oui.
 - Non.
 - Autre association: