Satisfaction des membres de la FER Genève

Résultats de l'enquête de satisfaction effectuée fin 2022 auprès des membres de la FER Genève

Principaux critères de choix d'adhésion à la FER Genève

1. Réputation, image
2. Recommandation
3. Compétente, professionnelle, efficace

TAILLE ENTREPRISE

- 64 % 1 à 5 employés
- 19 % 6 à 10 employés
- 10 % 11 à 50 employés
- 7 % 51 employés et +

ÂGE

- 55 % 50 ans et +
- 45 % 20 à 49 ans

FONCTION

- 41 % Propriétaires
- 33 % Directeurs et cadres sup.
- 26 % Cadres et collaborateurs

Echantillon représentatif du tissu économique suisse et genevois

Satisfaction

93%

+ 13 points
vs avant période COVID

Recommandation

NPS* 57

+ 4 points
vs avant période COVID

*NPS = Net Promoter Score

Indice permettant de mesurer la satisfaction d'une marque, d'un produit ou d'un service. Celui-ci mesure la **propension** des clients à **recommander une entreprise**.

Lorsque le **NPS atteint 50** (excellent et difficile à atteindre), l'entreprise peut compter sur une **forte fidélité et un attachement** de ses clients satisfaits qui seront très enclins à la recommander.

L'offre de la FER Genève

La FER Genève est reconnue pour :

1. Institutions sociales (1er + 2e pilier)
2. Formations et événements
3. Conseils et défense des entreprises et associations professionnelles
4. Conseils juridiques
5. Gestion des salaires
6. Médias et services d'information

Points importants

- Accueil
- A l'écoute, proche des membres, compétents, de bon conseil
- Volonté d'aider, de renseigner
- Explications claires
- Services de qualité

Points d'amélioration

- Formalités administratives
- Abondance de documents papier

Satisfaction e-services

1er pilier (FER CIAM)	94 %
2e pilier (CIEPP)	90 %
Gestion des salaires	87 %
Information	89 %

Les attentes des entreprises genevoises

Evaluation de la satisfaction sur l'engagement de la FER Genève en faveur de :

Droit du travail et assurances sociales	94 %
Formation	93 %
Attractivité économique du canton de Genève	91 %
Fiscalité	86%
Sécurité énergétique	84%

Sur quels sujets voudriez-vous que la FER Genève soit plus active?

- FISCALITÉ 82%
- DROIT DU TRAVAIL + ASSURANCES SOCIALES 80%
- FORMATION 69%
- ATTRACTIVITÉ ÉCONOMIQUE DU CANTON DE GENÈVE 69%
- SÉCURITÉ ÉNERGÉTIQUE 60%

Les thèmes qui impactent directement la bonne marche des affaires sont jugés prioritaires par les chefs d'entreprise.