L'Atelier

Conseil en développement web de haute qualité



Projet

Quels sont les facteurs clés de satisfaction client dans le milieu du conseil en développement web ?

Décryptage et Interprétations

Présenté par Valentin PARRIS **Supervisé** par Sébastien Bortenlänger



SOMMAIRE

- Introduction
- Contexte & Problématique
- Méthodologie & Résultats
- Conclusion

L'Atelier en quelques chiffres



- 30n consultants
- 5M€ CA 2022
- +40 clients

Business manager

Leitmotive

- Qualité
- Ecoute
- Accompagnement

Expertise web

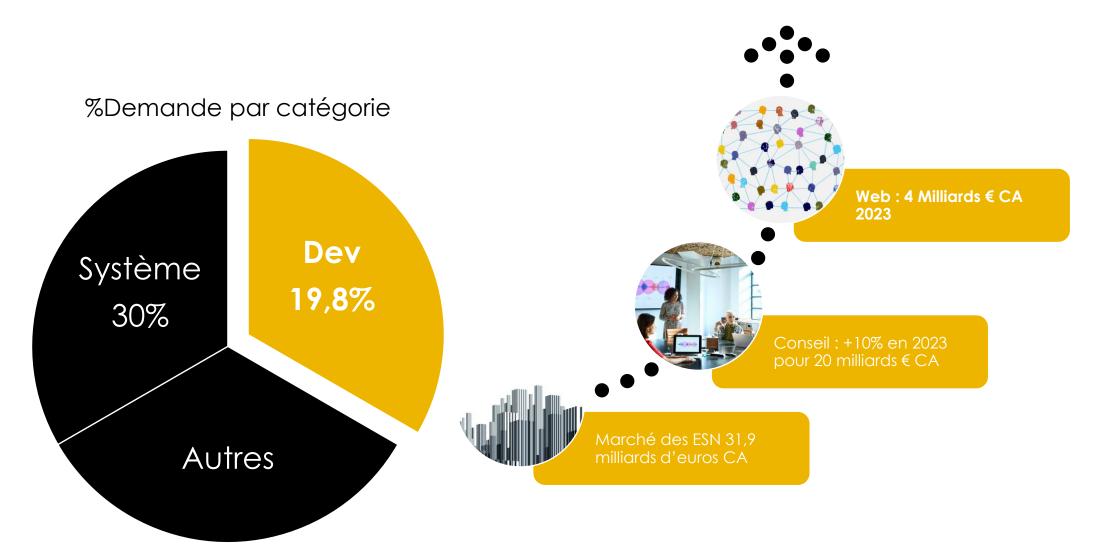
- Frontend
- Backend
- Cloud

Des projets uniques



Le marché du développement web

+11% et +12.5% pour 2024 et 2025



Quelles sont les entreprises les plus représentatives du marché?

	VIP		
Taille	Île-de-France	France métropolitai	
Moins de 10 salariés	333 529	1 478 666	
De 10 à 19 salariés	30 125	130 70	
De 20 à 49 salariés	17 752	75 61	
De 50 à 99 salariés	5 374	23 24:	
De 100 à 249 salariés	3 584	13 230	
De 250 à 499 salariés	1 412	4 293	
De 500 à 999 salariés	767	1 97	
1 000 salariés et plus	748	1 468	
Total	393 291	1 729 18	

MIC
PME hors MIC
ETI
GE

Nombre d'entreprises

Nombre d'unités légales

Effectif salarié en ETP

Chiffre d'affaires (CA)

CA export

Valeur ajoutée HT

Immobilisations
corporelles

Total de bilan

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

en %



339 129€/GE&ETI

8.3.10^-3% CAdevWeb



3625€/TPME

2)

9.10^-5% CAdevWeb



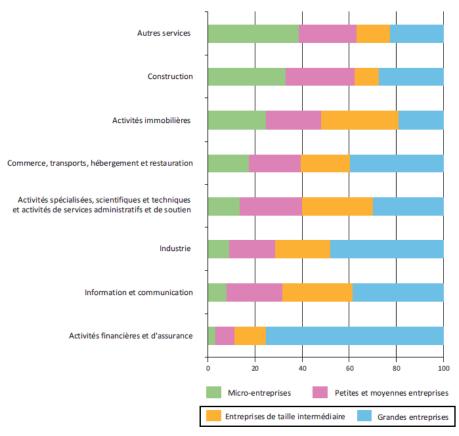
358€/MIC

9.10^-6% CAdevWeb

Focus CA potentiel : les GE/ETI paraissent 1000* plus intéressantes que les MIC

Quelles sont les secteurs les plus représentatifs ?

Répartition des effectifs salariés par catégorie d'entreprise pour chaque secteur d'activité, en %



Finance

Industrie

GE/ETI>TPME>MIC

Information & communication

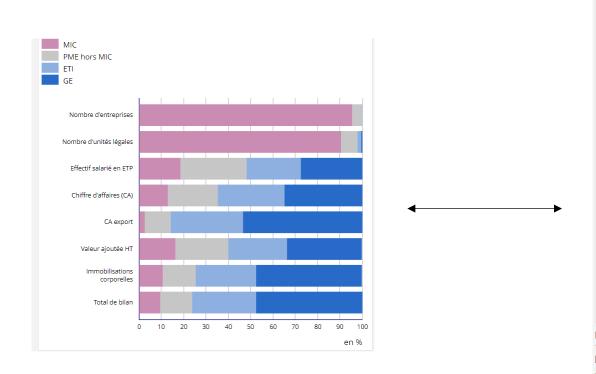
Commerce, transport, Hébergement et restauration

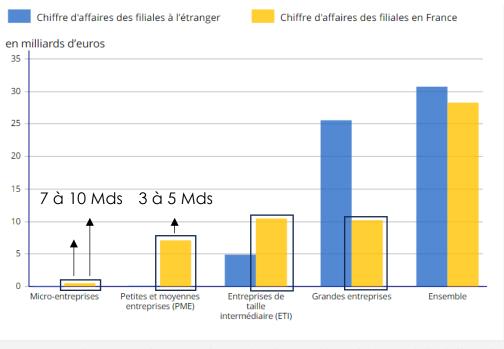
Champ: entreprises marchandes hors agriculture et intérimaires.

Sources: Insee, Esane, Lifi et Clap 2010

4

Qui répond aux appels d'offre?





Lecture : en 2015, les groupes informatiques français de taille intermédiaire réalisent un chiffre d'affaires de 10 milliards d'euros à partir de leurs filiales hexagonales et 5 milliards à partir de leurs homologues situées à l'étranger.

Champ : groupes français de services informatiques.

Source : Insee, Ésane, Lifi, Ofats.

CA cabinets GE/ETI > TPME >>> MIC

→ Grands groupes répondent à la majorité des appels d'offre en France

Problématique

Comment les cabinets de plus petite taille pourraient gagner davantage de parts de marché ?

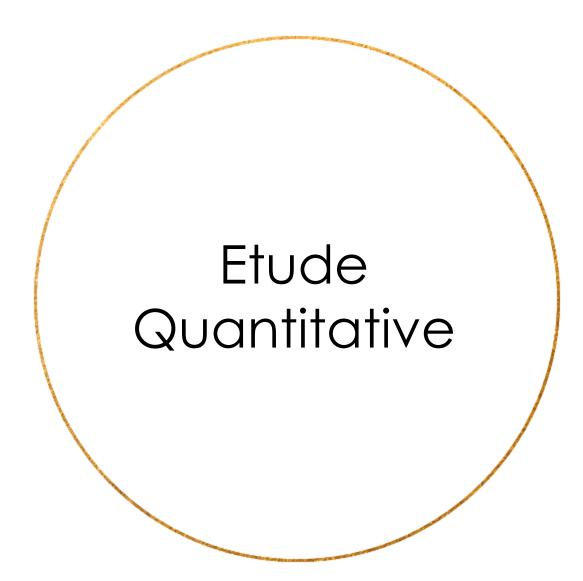
Postulat

Pour remporter une affaire la satisfaction client est le critère majoritaire qui va permettre de combler le client. Plus on va répondre à une majorité de besoins du client et plus les chances de remporter une affaire sont hautes

Quels sont les facteurs clés de satisfaction client dans le milieu du conseil en développement web ?

Mise en place de l'étude

Etude bibliographique	Etude quantitative	Etude qualitative		
Managing Perceived Risk for Better Performance in High Value, Sanderson et al.	Questionnaire fermé Yes/no Réponses échelonnée (score de 1 à 10)	Entretiens semi-directifs		
Le marketing d'affaires, Salle et Cova	Evaluation de l'importance du critère et comparaison hiérarchique	Analyse thématique et lexicale		
Buying behaviour, Michel et al. Eng.	52 répondants en ligne via reddit	10 entretiens →		
Cabanelas, P., Mora Cortez, R., & Charterina, J. (2023). The buying center concept as a milestone in industrial marketing				



Extraction bibliographique des critères de satisfaction et interprétation pour l'étude quantitative

Q1 = What is your job?

Q2 = Are you involved in the decision-making processes for recruiting a web developer?

Q3 = The name/fame of the consulting firm

Q4 = The degree of novelty of transactions

Q5 = The technical competence of the consultant

Q6 = Its mastery of good development practices (technology monitoring and mastery of core logic)

Q7 = Its knowledge of peripheral professions such as DevOps Critères liés à la Transaction

Q8 = Its ability to support you on project specifications

Q9 = Its ability to present you with new recommendations (out of the main scope)

Q10 = Its capacity for adaptation (project specificity, standards, rules)

• Importance du projet actuel : « si on a besoin de renfort on sera pal luvets suriosity ebout tento pusiness

representative, etc.)

• Conditions de paiement et modalités financières

Critères liés à la Qualité du travail

• Degré de nouveauté des transactions

• Technicité du consultant, qualité du produit ou service

• Le risque de dépendance du client à son fournisseur

• Les risques liés à l'engagement du fournisseur

• Une connaissance des métiers périphériques

• Efficacité des prestations de services

• Capacité à aider les autres collaborateurs (coaching)

• Assistance à la définition des spécifications

• Besoin en maintenance, suivi à l'utilisation

• Disponibilité en cas d'incident

Importance du projet actuei : « si on a pesoin de l'enfort on sera plus communication des cdi potentiels
 Etat du marché de l'offre : que proposent les freelances, les cabinets en outsourcing, y a t-il des cdi potentiels
 Q13 = The frequent monitoring (reporting, meetings with the developer, with the firm

Q14 = Its responsiveness and availability? Q15 = Its human and collaborative qualities

Q16 = Its ability to coach

Q17 = Importance of the bond created with the team

Q18 = Its price (Average Daily Rate)

Q19 = Payment Terms Q20 = Its past experiences

Q21 = The sector of its past missions

Q22 = The resemblance of its former missions to yours/that of your company

Q23 = His personal projects (repository)

• Rapidité et qualité de réponse aux problématiques et réclamation Q24 = Do you consider the risk of supplier dependence ?

Critères liés à la Relation

Q25 = Is it important to have a geographically close partner?

• Les investissements personnels du prestataire dans la vie de l'équipe 6 liente nature partner (prices, commitments...)

• Capacité à travailler en équipe : collaboration, reporting, vie de l'équipe 228 = Evaluate the ideal size (1=micro; 10=macro)

• Historique des relations avec les équipes du client

Autres critères importants

Q29 = What type of external service provider do you prefer to work with: consultant or freelancer?

• Structure organisationnelle du fournisseur : Renommée de l'erQ30 is Do vou rather work with onshore or offshore dev

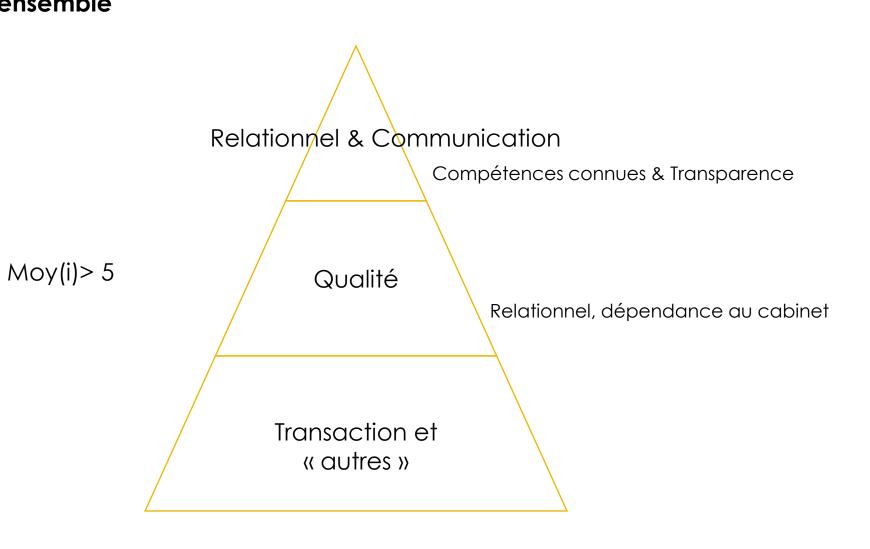
Q31 = Are you influenced by word of mouth (WOM) concerning recommandations about

• Culture d'entreprise : Valeurs, normes, attitudes et comporteme enconscultung firmsorude velopers raisseur

Q31 = Are you most influenced by WOM or by classical marketing canals?

Analyse quantitative : vue d'ensemble

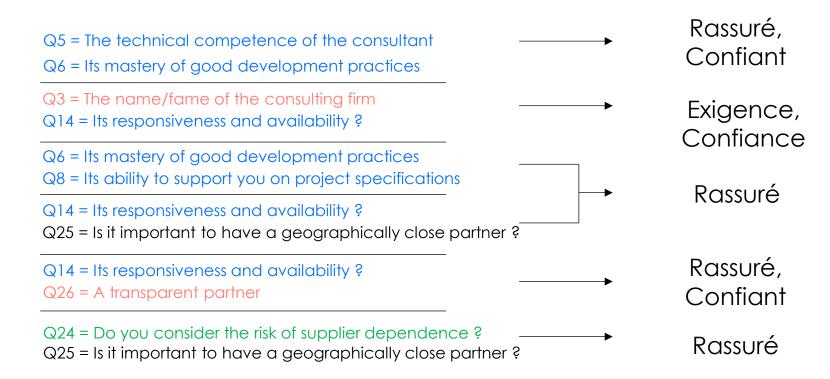
	Moyenne
(1)	
Q13	7,2
Q12	7,2
Q15	7,2
Q22	7,1
Q21	7,1
Q26	7,1
Q23	7,1
Q17	7,0
Q24	7,0
Q20	7,0
Q7	6,9
Q13 Q12 Q15 Q22 Q21 Q26 Q23 Q17 Q24 Q20 Q7 Q5 Q31 Q16 Q8 Q9 Q10 Q25	6,9
Q31	6,8
Q16	6,8
Q8	6,8
Q9	6,8
Q10	6,8
Q25	6,8
Q11	6,7
Q4	6,7
Q27	6,7
Q28	6,6
Q19	6,6
Q11 Q4 Q27 Q28 Q19 Q14 Q6 Q18	6,6
Q6	6,5
Q18	6,4
Q3	7,2 7,2 7,2 7,1 7,1 7,1 7,1 7,0 7,0 7,0 7,0 6,9 6,9 6,8 6,8 6,8 6,8 6,8 6,8 6,8 6,8 6,8 6,8



Analyse quantitative : Corrélations fortes

Corrélations fortes positives (r > 0.7):

- Q5 et Q6: r=0.80
- Q3 et Q14: r=0.76
- Q6 et Q8 : r=0.76
- Q14 et Q25 : r=0.75
- Q14 et Q26 : r=0.74
- Q24 et Q25 : r=0.70



1) Relationnel-Consultant Rassuré

Relationnel-Cabinet Confiant

2) Liens forts intra et inter-catégoriels

Comparaison des moyennes par profession

Heatmap of Average Responses by Profession Q2 Q3 6,86 6.00 5.40 Q4 7.00 6.86 7.20 6.07 Q5 5.90 Q6 6.86 5.63 Q7 6.00 6.47 Q8 6.50 6.13 Q9 7.00 6.10 Q10 6.57 6.23 Q11 7.00 6.07 Q12 6.29 6.87 Q13 7.00 6.80 Q14 7.00 7.00 5.90 Q15 6.71 6.67 Q16 6.71 6.20 Q17 6.20 Q18 7.00 6.40 5.60 Q19 6.43 6.40 6.10 Q20 7.14 6.00 Q21 6.43 6.73 Q22 6.60 Q23 6.57 6.70 Q24 6.23 Q25 6.86 7.00 6.20 026 6.86 6.43 027 6.29 6.60 6.33 Q28 6.57 7.20 6.23 1.00 029 0.37 0.25 0.00 Q30 Q31 6.86 7.00 9.50 6.30 0.60 0.50 Q32 Cluster Profession (Q1)

Groupe 0 : Acheteur

Groupe 1: RH

Groupe 2 : Développeur web

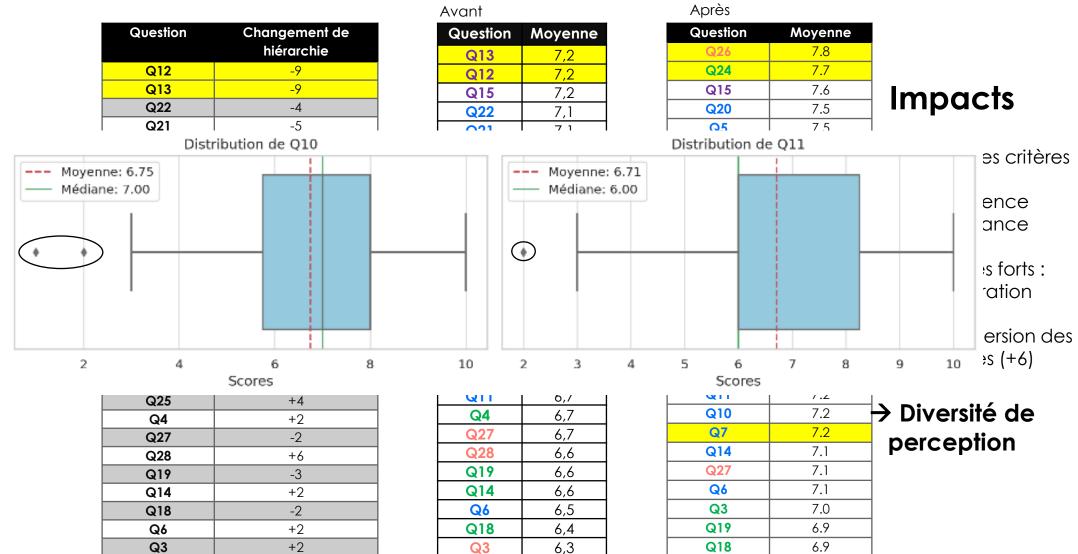
Groupe 3 : Manager web

Groupe 4 : Manager et développeur web

Managers les plus exigeants

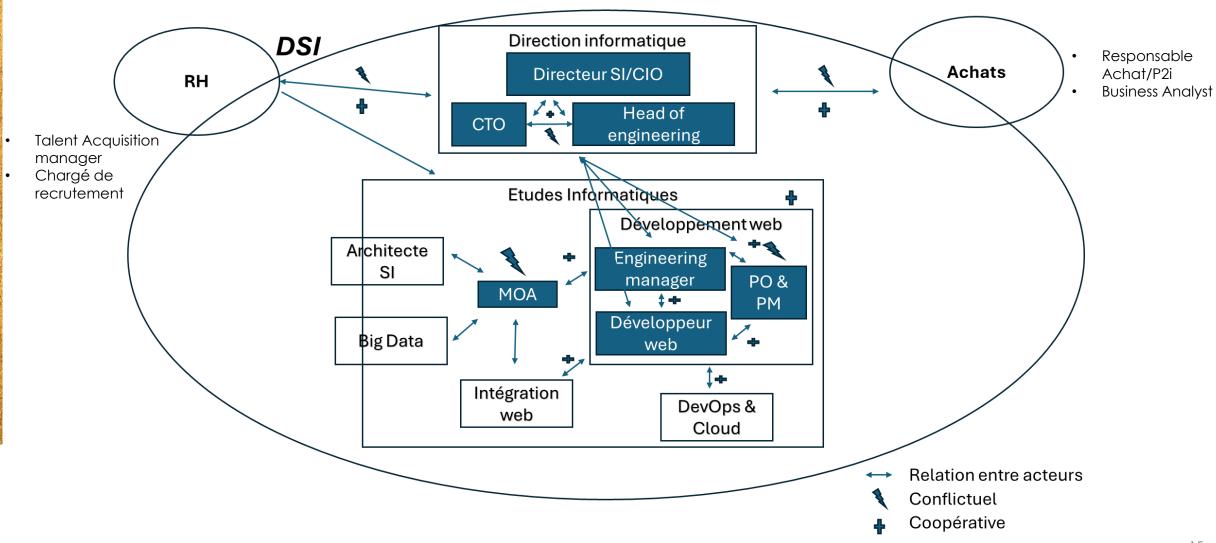
→ Sont-ils à même de bien évaluer ? (7. Quali)

Points aberrants et reconsidération de la perception des critères





Sociogramme du milieu



Acteurs interviewés pour l'étude qualitative

Entreprise	Secteur	Rôle interviewé		
Tsinor Venture Studio	Finance & Information (RSE, Silver Economy)	СТО		
Unowhy	Information & Education	CTO		
Linxea	Finance	Talent acquisition manager		
Eutelsat	Information & Communication	PM		
Padoa	Information & Santé	Team Lead		
Antalis	Information	Head of engineering		
Skillup	Information & Communication	Head of engineering		
Metacoaching	Information & Santé	CEO/CTO		
Valéo	Industrie Automobile	CTO Carlab		
APUR	Information Carto	СТО		

80% de la cible principale
10% seconde cible
10% tertiaire

Questionnaire pour l'étude qualitative

- 1. Comment évaluez-vous la qualité du travail d'un consultant en développement web ?
- 2. Quels critères sont les plus importants pour vous lors du choix d'un prestataire en développement web en régie ?
- 3. Quelles sont vos attentes en termes de communication et de collaboration avec le prestataire en développement web en régie ?
- 4. Quelle est votre expérience passée avec des prestataires en développement web en régie ?
- 5. Quelles sont vos attentes en termes de flexibilité et d'adaptabilité de la part du prestataire en développement web en régie ?
- 6. Quelle est votre préférence en termes de localisation pour vos consultants en développement web ? Préférez-vous qu'ils travaillent sur site ou à distance ?
- 7. Quel est votre processus de sélection et d'évaluation des candidats consultants en développement web ?
- 8. Que pensez-vous des bonnes pratiques ?
- 9. Quels sont les risques que vous redoutez le plus dans le cadre d'une prestation en développement web en régie ?
- 10. Quelles sont vos attentes en termes de transparence de la part du prestataire en développement web ?
- 11. Quels sont vos critères pour évaluer le succès d'un projet de développement web ?
- 12. Pourquoi un dev plutôt qu'un autre ?
- 13. Est-il important pour vous de faire perdurer la relation post mission ? Que ce soit avec le commercial ou avec le consultant ?
- 14. Budget TJM
- 15. Est-ce un avantage pour vous de travailler avec des développeurs web qui connaissent le fonctionnement du DevOps ? Y a-t-il d'autres pratiques importantes ?
- 16. Quelles sont les plus-values à l'externalisation selon vous ?

10 répondants

Résultats

Etude qualitative, analyse thématique

Comptabilité des réponses par thème

Entreprise	Qualité technique	Relationnel	Budget	Disponibilité	Performance	Expérience	Communication
Tsinor	6	3	3	2	1	1	1
Unowhy	6	5	5	1	1	1	4
Linxea	5	3	2	2	1	1	1
Eutelsat	4	2	3	2	2	1	1
Padoa	3	3	1	1	1	1	1
Antalis	4	2	2	2	1	2	2
Skillup	5	2	3	2	1	1	1
Metacoaching	5	3	2	1	1	1	1
Valéo	7	1	1	1	0	2	2
Apur	3	2	2	1	0	2	2
Total	48	26	24	15	9	13	16

1) Qualité >>> Relation >> Transaction

2) Mise en perspective: Autres > Transaction > Relation > Qualité

→ Verbatim plus intéressant

Etude qualitative, analyse lexicale

« Passionné »



- I. Forte exigence mais absence d'évaluation
- 2. Cherchent la perfection et non un équilibre des critères

Q6. RH: « <u>L'humain</u> et les <u>compétences techniques</u> »

Q7. Et les bonnes pratiques ? : « Je <u>pense</u> que oui »

« Evaluation technique par l'équipe web »

CONCLUSION

CONFIDENTIELLE