

Lyon, le 1^{er} février 2023

In Extenso conjugue bien-être au travail et satisfaction de ses clients avec le Label GPTW® et le baromètre Tous Clients

En 2022, le groupe In Extenso affiche une satisfaction en hausse, à la fois de ses clients, et de ses collaborateurs.

Depuis sa création il y a trente ans, le groupe In Extenso n'a cessé de se développer, rassemblant aujourd'hui plus de 5 800 collaborateurs mobilisés auprès de 120 000 clients. Si In Extenso figure parmi les leaders nationaux de l'expertise-comptable et du conseil aux TPE-PME en France, c'est parce que le groupe a toujours eu comme préoccupation de développer **la symétrie des attentions pour accélérer sa croissance**. Convaincu que le bien-être des collaborateurs favorise la satisfaction et renforce la qualité de la relation avec les clients, In Extenso multiplie les initiatives pour générer des sources d'épanouissement au sein des équipes.

Le groupe In Extenso certifié Great Place To Work® 2022 : une entreprise où le capital humain est reconnu

En 2022, **le groupe In Extenso a enregistré une progression sur tous les critères de bien-être au travail, abordés par la certification Great Place To Work® : crédibilité, respect, équité, fierté et convivialité**. L'ensemble de ces critères a bondi de près de 8 points par rapport à 2021 avec des scores allant de 69% à 78%. Fiers de leur entreprise, les collaborateurs ont répondu massivement au questionnaire administré par Great Place To Work, à plus de 82%.

Ainsi, l'indice de confiance des collaborateurs a progressé de 8 points, atteignant 73% en 2022, tandis que la perception globale a bondi de 12 points par rapport à 2021, avec 71% des collaborateurs estimant que c'est **une entreprise où il fait bon de travailler**.

La stratégie du groupe visant à valoriser l'autonomie, la responsabilité, des circuits de décision courts est largement reconnue par les équipes : 88% d'entre eux estiment disposer des ressources et équipements adéquats pour accomplir leur travail, alors qu'ils sont 82% à se dire satisfaits des responsabilités confiées, et reconnaissent la compétence de la direction dans la gestion de l'entreprise. Enfin, 81% des collaborateurs apprécient l'ambiance conviviale au sein du groupe In Extenso.

In Extenso

Baromètre 2022 "Tous Clients" : 1 client sur 2 est très satisfait de sa relation avec son agence In Extenso

Mené par l'institut d'études MOAÏ, **le baromètre de satisfaction client « Tous Clients » a interrogé en octobre 2022, 7 959 entreprises* clientes du groupe In Extenso**, afin d'évaluer leur satisfaction, identifier leurs attentes et dresser un état des lieux de l'accompagnement proposé par In Extenso.

Avec un NPS (Net Promoter Score) national moyen de +33 points, et en avance de 7 points par rapport aux autres acteurs de l'expertise-comptable, **le groupe In Extenso enregistre un taux de satisfaction global de 89% et surtout un taux d'excellence atteignant les 50%**.

Sur l'ensemble du territoire, les clients témoignent des compétences des experts In Extenso, de leurs qualités d'écoute et de conseil, leur réactivité, leur disponibilité et proximité. **Ainsi, 58% ont déjà recommandé In Extenso à leur entourage.**

Et durant la crise sanitaire, **91% des clients ont été satisfaits de l'accompagnement proposé par In Extenso sur les questions sociales.** Par ailleurs, 82% d'entre eux sont globalement satisfaits de l'implication d'In Extenso dans la résolution des problèmes auxquels ils sont confrontés.

« Chez In Extenso, notre raison d'être est de permettre à chacun, que ce soit nos clients ou nos collaborateurs de s'épanouir. La forte participation de nos clients et de nos collaborateurs au baromètre "Tous Clients" et au certificat GPTW, tout comme les très bons résultats de ces enquêtes nous encouragent à faire plus et mieux pour nos collaborateurs et nos clients. Ce sont des équipes engagées qui permettent à nos clients d'être bien accompagnés et satisfaits de la qualité de notre relation. Je suis ravi de voir que 72% de nos collaborateurs sont fiers de travailler au sein d'In Extenso et que 89% des clients sont satisfaits de notre accompagnement. Ces enquêtes sont des indicateurs de mesure mais doivent nous conduire à toujours trouver de nouveaux axes de progrès. Nous sommes le partenaire privilégié du quotidien des dirigeants d'entreprise, je les remercie de leur confiance et salue l'engagement de nos équipes à leurs côtés. » se félicite **Antoine de Riedmatten, Président du groupe In Extenso.**

In Extenso

Méthodologies :

Great Place To Work® :

- Administration du questionnaire par mail du 25/10/2022 au 25/11/2022 auprès de **5 383 collaborateurs**.
- 4 405 répondants, soit **un taux de participation de 82%**.

Baromètre Tous Clients mené par le cabinet MOAÏ :

- Administration en octobre 2022 :
 - o **5923 questionnaires complétés sur Internet**
 - o **2 036 questionnaires par téléphone**
- L'échantillon est représentatif du portefeuille clients In Extenso.
 - o Un taux de retour de 12,9%

A propos d'In Extenso

In Extenso, est un cabinet national leader de l'expertise comptable des services professionnels pour les TPE-PME en France détenu par ses associés. Avec un réseau de 5 800 collaborateurs et 250 bureaux répartis sur tout le territoire, In Extenso propose aux chefs d'entreprises, artisans, commerçants, professions libérales et responsables d'associations un service professionnel complet, à tous les stades de la vie de leur entreprise et sur l'ensemble des domaines liés à la gestion de leur activité : comptabilité, fiscalité, gestion, juridique, conseil social et paies, resourcing, externalisation comptable, gestion de patrimoine, conseil en innovation durable, conseil en tourisme, culture et hôtellerie, transmission d'entreprise. Notre raison d'être « *acteur du développement des entreprises, du dynamisme des territoires et de l'accomplissement de chacun* » donne le sens et la vision de nos actions. In Extenso est l'interlocuteur privilégié de plus de 120 000 clients appartenant à tous les secteurs d'activité et a réalisé en 2022 un chiffre d'affaires de 500 millions d'euros.

In Extenso est certifié [Great Place To Work® 2022](#)

Pour en savoir plus : www.inextenso.fr



Contacts presse

Agathe Trignat
Relations Presse In Extenso
04 72 60 37 45
agathe.trignat@inextenso.fr

Sacha Ritzenthaler
Cabinet CLAI
06 06 86 11 52
InExtenso@clai2.com