

# FEEDBACK ENTREPRISE

OPERATIONAL EXCELLENCE

## FEEDBACK ENTREPRISE CELEBRE 20 ANS DE CROISSANCE ET D'INNOVATION

### *Focus sur une ETI française de croissance*

Feedback Entreprise, ETI dédiée aux services opérationnels de terrain, célèbre aujourd'hui son 20<sup>ème</sup> anniversaire. La société qui emploie aujourd'hui plus de mille collaborateurs sur le terrain et affiche une croissance annuelle de plus de 20% par an, a su innover pour se développer et accompagner les grands comptes dans leurs problématiques d'excellence opérationnelle. Une stratégie qu'elle entend poursuivre et accélérer par de nouveaux développements en 2018 afin de consolider son positionnement unique en France.

### Une expertise terrain unique déployée au travers de 4 offres de services

Fondée en 1998, sous le nom de Mailbox, initialement dédiée aux contrôles des opérations publicitaires, la société n'a cessé de se développer jusqu'à devenir le Groupe Feedback Entreprise, un partenaire clé de l'excellence opérationnelle des grands comptes.

De l'analyse des productions opérationnelles (étude de satisfaction), au contrôle terrain (client mystère), en passant par la logistique opérationnelle (service de mobilité automobile, relevés terrain), Feedback Entreprise dispose aujourd'hui de 4 offres de services terrain.

Leur point commun : permettre aux entreprises d'améliorer la satisfaction de leurs clients grâce à l'excellence opérationnelle d'un réseau de plus 1 000 collaborateurs capables d'intervenir partout en France.

- **FULLCAR SERVICES**, spécialiste de l'externalisation de services dans l'automobile, assure aussi bien les transferts de véhicules que les entretiens sur site, la gestion de flotte ou l'audit de parc automobile.
  - Plus de 650 intervenants
  - 580 000 transferts sur site/an
  - 30% de croissance annuel
  - Plus de 100 clients grands comptes
  
- **FEEDBACK®**, local data expert, collecte des données sur sites ou auprès de cibles pour informer sur la réalité du terrain et fournir des analyses opérationnelles. Un savoir-faire unique : la maîtrise de tous les protocoles d'enquête.
  - 5 600 enquêteurs professionnels terrain
  - 500 000 consommateurs enquêteurs en Europe
  - 45 000 opérations /an
  - Plus de 20 grands distributeurs clients
  
- **FEEDBACK ENERGIE** intervient pour la relève, l'évaluation, la maintenance et la pose de bornes électriques. Depuis 2009, Enedis et Grdf lui ont confié de la relève de compteurs.
  - 600 Collaborateurs sur le territoire
  - 17 Millions de compteurs relevés chaque année.
  - 25 % de part de marché national
  
- **ANAÏS**, société certifiée CNAPS, agit pour la lutte contre la concurrence déloyale et la fraude en entreprise dans la sphère publique ou privée. Ses enquêteurs opèrent pour le compte d'acteurs des secteurs BtoB, de l'assurance et de l'hôtellerie.
  - 25 sont anciens officiers de police judiciaire accrédités par le Ministère de l'Intérieur.
  - 50 fraudes à l'assurance révélées

## **Un chiffre d'affaires multiplié par deux en trois ans**

---

Le positionnement unique de Feedback Entreprise et son socle solide d'activités lui permettent de s'imposer comme l'un des plus importants acteurs de France sur le segment de l'externalisation de services terrain. En 2017, le Groupe a ainsi réalisé 36 M€ de chiffre d'affaires contre 25 M€ lors de l'exercice précédent, soit une hausse de près de 50% de son activité.

Ce rythme élevé de croissance va se poursuivre en 2018 puisque Feedback Entreprise prévoit d'atteindre les 42 M€ de CA en 2018. Depuis 2015, l'ETI aura ainsi presque multiplié par deux son chiffre d'affaires en 2 ans.

## **Des fortes perspectives de croissance**

---

Fort de cette activité en hausse, d'un important portefeuille clients, d'une assise financière solide combinée à l'agilité et l'ambition d'une start-up, Feedback Entreprise a aujourd'hui la capacité de développer rapidement de nouvelles offres de services pour répondre aux besoins terrain des grands comptes.

Le Groupe annoncera d'ailleurs de nouveaux développements dans les semaines à venir : collaboration avec des start-up, stratégie d'internationalisation, lancement de nouveaux services innovants ... Feedback Entreprise fait ainsi partie de ces ETI de croissance qui réussissent, embauchent, innover et tirent la croissance.

Bertrand Mancel-Bize, fondateur de Feedback Entreprise, conclut « *A l'occasion de ce 20<sup>ème</sup> anniversaire du Groupe, je souhaite remercier l'ensemble de nos collaborateurs pour leur engagement sans faille. Ils s'attachent quotidiennement à développer une offre de qualité avec un sens aigu du service qui est l'essence même de notre succès. Je suis très fier du chemin que nous avons déjà parcouru et particulièrement impatient à l'abord des années à venir. Nous continuons nos efforts pour consolider notre positionnement distinct sur nos marchés et poursuivre notre stratégie de développement alliant innovation et croissance* ».