

Note Méthodologique : Fidélisation et qualité de service

Synthèse structurée de la démarche et des étapes de réalisation de la mission.

Contexte & finalité de la méthodologie

La fidélisation et la qualité de service alignent promesse, exécution et preuve pour une performance durable.

- Créer un cycle vertueux: attentes clarifiées, engagements tenus, preuves par indicateurs.
- S'appuyer sur gouvernance, écoute des usagers et traitement structuré des réclamations.
- Relier processus internes (délais, qualité perçue, communication) à réachat/recommandation.
- Ancrage normatif: ISO 9001:2015 (pilottage par les données, revues), ISO 10002/10004.

Point clé : Viser des SLA robustes (réponse 24–48 h, résolution 72 h) et transformer chaque interaction en apprentissage.

Objectifs de la mission

- Sécuriser la relation, réduire les irritants, accélérer la résolution.
 - Fixer des cibles mesurables (≥ 95 % de réponses sous 48 h).
 - Traiter 100 % des réclamations selon ISO 10002:2018 avec traçabilité.
 - Améliorer churn, satisfaction, recommandation et productivité.
 - Organiser l'escalade et la revue mensuelle des résultats.
-

Périmètre / livrables attendus

- Diagnostic initial (analyse SLA/procédures/réclamations, benchmark).
 - Gouvernance et KPI: hiérarchie d'indicateurs, seuils d'alerte, tableau de bord, règles d'escalade, registre des écarts.
 - Standards de service: scripts, gabarits, arbres de décision, critères qualité, délais cibles par canal.
 - Processus réclamations ISO 10002: accusé, qualification, résolution, clôture; formulaire unique; journal des causes; revues mensuelles d'actions correctives.
 - Pilote et déploiement progressif: plan par lots, indicateurs avant/après, points de contrôle et REX.
 - Applications couvertes: demandes, assistance, maintenance, gestion des réclamations, amélioration continue.
-

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 – Cadrage et diagnostic initial

- Analyser SLA/procédures/réclamations; entretiens; benchmark.
- Cartographier parcours et points de contact; qualifier volumes/délais réels (données sur 3–6 mois).
- Livrable: diagnostic partagé des attentes/irritants/engagements.

Étape 2 – Gouvernance et indicateurs

- Définir hiérarchie des KPI (délai initial, résolution, FCR, CSAT), seuils d’alerte, cadence de revue (comité mensuel, revue de direction).
- Mettre en place tableau de bord, règles d’escalade, registre des écarts.
- Résultat: jeu de 8–12 KPI utiles et traçables, décisions associées.

Étape 3 – Standardisation et prévention des irritants

- Co-construire standards (scripts/gabarits/arbres), clarifier responsabilités, critères qualité.
- Définir délais par canal, messages d’attente, seuils d’escalade, contrôles à réception.
- Résultat: expérience plus stable, variabilité réduite.

Étape 4 – Réclamations et boucles d’apprentissage

- Structurer ISO 10002 (accusé, qualification, résolution, clôture) et engagements par typologie.
- Créer formulaire unique, journal des causes, revues mensuelles d’actions correctives.
- Résultat: causes racines traitées et documentées.

Étape 5 – Pilote, déploiement et amélioration continue

- Piloter un périmètre test, mesurer l’impact, ajuster avant généralisation.
- Plan de déploiement par lots, points de contrôle, boucles de REX.
- Résultat: passage à l’échelle sécurisé.

Planning / durée / jalons

Jalon	Indice temporel / cadence	Critères de passage
Diagnostic initial cadré	Données consolidées sur 3–6 mois	Vision partagée attentes/irritants/engagements
Gouvernance & KPI définis	Comité mensuel; revue de direction (≥2/an)	Tableau de bord, seuils d’alerte, escalade en place
Standards de service adoptés	SLA cibles: réponse 24–48 h; résolution 72 h	Standards, scripts et délais par canal validés
Processus réclamations opérationnel	Accusé ≤48 h; suivi mensuel	Traitement 100 % ISO 10002; journal des causes actif
Pilote validé et déploiement	Comparatif avant/après; revues périodiques	Critères de réussite atteints; plan par lots lancé

Rôles & responsabilités (client / consultant)

Consultant

- Conduire l'analyse documentaire, les entretiens et le benchmark; produire le diagnostic.
- Définir la gouvernance: hiérarchie des KPI, seuils d'alerte, cadence de revue.
- Co-construire standards de service; formaliser critères qualité et responsabilités.
- Structurer le processus réclamations ISO 10002 et les engagements par typologie.
- Piloter le périmètre test, mesurer l'impact et proposer les adaptations avant déploiement.

Client

- Cartographier les parcours et points de contact; qualifier volumes et délais réels.
- Fournir les données consolidées (SLA, procédures, historiques de réclamations).
- Mettre en place tableau de bord, règles d'escalade et registre des écarts.
- Exploiter le formulaire unique et le journal des causes; tenir les revues mensuelles.

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- SLA actuels, procédures, historique des réclamations.
- Données consolidées 3–6 mois: volumes, délais réels, FCR/CSAT/NPS si disponibles.
- Cartographie des parcours et inventaire des points de contact.
- Mécanismes existants d'escalade, comités et registres d'écarts.
- Formulaire unique de réclamation et journal des causes (ou à créer).
- Repères normatifs: ISO 9001, ISO 10002, ISO 10004 (et ISO 45001 si maintenance).
- Clarification promesse marketing vs capacité opérationnelle.

Modalités de pilotage & qualité (comités, validations, risques)

- Comité mensuel focalisé (8–12 KPI): décisions, responsables, suivi des actions.
- Revue de direction ≥ 2 fois/an (ISO 9001): arbitrages et priorités.
- Seuils d'alerte, règles d'escalade, registre des écarts et revues mensuelles d'actions correctives.
- Traçabilité intégrale des réclamations selon ISO 10002; accusé ≤ 48 h.
- Suivi de la tenue des SLA (cibles: réponse 24–48 h; résolution 72 h; ≥ 95 % tenus sur 90 jours glissants).
- Risques/vigilances: variabilité sous-estimée; profusion d'indicateurs; sur-standardisation; réponse rapide sans résolution; accompagnement sous-dimensionné.