

# Note Méthodologique : Indicateurs de satisfaction client

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

---

## Contexte & finalité de la méthodologie

---

- Les indicateurs lient résultats opérationnels (qualité, délais, sécurité, fiabilité) à l'expérience client.
- Ils priorisent les actions correctives, vérifient l'efficacité des plans et bouclent l'apprentissage.
- Intégration au système de management: revues de direction, audits internes, plans d'actions.
- Alignement gouvernance/conformité (ISO 10004:2018, ISO 9001:2015) et RGPD (minimisation).
- Dispositif rigoureux et pragmatique, limitant les biais et reflétant le vécu terrain.

**Point clé :** Les mesures ne valent que si elles déclenchent des décisions suivies d'effets mesurés; éviter la « donnée morte ».

---

## Objectifs de la mission

---

- Définir des cibles chiffrées et réalistes (ex. +10 points NPS en 12 mois).
  - Relier les scores à des plans d'actions traçables (responsables, échéances, effets).
  - Assurer la représentativité des mesures (ex.  $\geq 30$  réponses/segment critique).
  - Documenter les preuves et décisions pour audit (comptes rendus, verbatims).
  - Vérifier la non-régression via revues périodiques (trimestrielles, 4/an).
  - Intégrer les risques et prioriser par criticité (cause-effet,  $\geq 3/5$ ).
- 

## Périmètre / livrables attendus

---

- Charte de mesure et périmètre validés (processus couverts, rôles, éthique RGPD).
  - Cartographie des parcours et points de contact; segments priorités.
  - Points de mesure sélectionnés (3–5), déclencheurs et fréquences définis.
  - Questionnaires/protocoles conçus et versionnés (échelles, verbatims, pré-test).
  - Architecture de données et métadonnées (horodatage, canal, segment), règles d'anonymisation.
  - Tableau de bord consolidé et alertes; règles d'escalade.
  - Journal des traitements et contrôles internes planifiés.
  - Plans d'actions priorités (impact/effort) et mises à jour des standards/procédures.
- 

## Démarche méthodologique (étapes)

---

### 1) Cadre de gouvernance et périmètre

- Formaliser charte, rôles (pilote, contributeurs), processus couverts et règles RGPD.
- Cartographier points de contact, prioriser segments, fixer objectifs chiffrés.
- Livrables: charte de mesure, registre de périmètre validé.

## 2) Cartographie des parcours et points de mesure

- Aligner moments de vérité et métriques (CSAT, CES, NPS); définir déclencheurs.
- Sélectionner 3–5 points prioritaires; préciser cibles et fréquence.
- Livrables: cartographie et fiche processus versionnées.

## 3) Conception des questionnaires et protocoles

- Structurer questions fermées/verbatims; définir échelles; pré-tester.
- Limiter à 3–5 questions clés; prévoir verbatim pour notes extrêmes.
- Livrables: questionnaires/protocoles approuvés et tracés (versions).

## 4) Architecture de données et outils

- Définir collecte, stockage, transformation, visualisation; normaliser champs.
- Poser métadonnées (horodatage, canal, segment), droits d'accès, anonymisation.
- Livrables: schéma cible, connecteurs déployés, journal des traitements.

## 5) Pilotage et revues de performance

- Fixer seuils d'alerte, périodicité des comités et règles d'escalade.
- Mettre en place tableau de bord consolidé et alertes automatiques.
- Livrables: comptes rendus, décisions, responsables/échéances.

## 6) Boucles d'amélioration et ancrage opérationnel

- Structurer plans d'actions (impact/effort), expérimenter (A/B), ajuster processus.
- Clôturer avec preuve d'efficacité; mettre à jour standards (PDCA).
- Livrables: plan d'actions, bilans d'efficacité, procédures mises à jour.

Étape	Activités clés	Livrables / résultats
Gouvernance & périmètre	Charte; rôles; périmètre; RGPD	Charte; registre validé
Cartographie & mesures	Moments de vérité; triggers; cibles	Carto; fiches processus
Questionnaires & protocoles	Échelles; verbatims; pré-tests	Enquêtes versionnées
Données & outils	Collecte; métadonnées; droits	Schéma; connecteurs; journal
Pilotage & revues	Seuils; comités; escalade	CR; décisions; suivis
Amélioration & ancrage	Plans; tests; standardisation	Bénéfices prouvés; MAJ procédures

## Planning / durée / jalons

Élément	Fréquence / durée	Jalon / commentaire
Collecte transactionnelle	Fenêtres J+1 à J+7	Limiter biais de mémoire

Consolidation & revue	Mensuelle	Comité mensuel (n°12)
Baromètre NPS	Trimestriel	4 fois/an
Revue de direction	Trimestrielle	§9.3 ISO 9001:2015
Contrôle interne données	Au moins 1 fois/semestre	Journal des traitements
Vérification d'efficacité des actions	Sous 90 jours	Non-régression contrôlée

## Rôles & responsabilités

### Consultant

- Cadrer la gouvernance: charte, périmètre, responsabilités.
- Concevoir questionnaires/protocoles; prévenir les biais; versionner.
- Définir l'architecture de données et les métadonnées nécessaires.
- Structurer pilotage: seuils, comités, escalade; consolider tableaux de bord.
- Organiser la boucle PDCA et la traçabilité des décisions.

### Client (organisation)

- Fournir la cartographie des parcours, segments critiques et accès aux données.
- Déployer collectes/outils; garantir RGPD (minimisation, droits d'accès).
- Animer les revues, décider, assigner responsables et échéances.
- Tenir le journal des traitements; réaliser contrôles internes périodiques.
- Mettre à jour procédures/standards et suivre la non-régression.

## Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Baseline de référence et cibles/seuils d'alerte définis.
- Plan d'échantillonnage et règles de représentativité par segment.
- ID transactionnel et métadonnées (horodatage, canal, segment).
- Questionnaires/protocoles validés (échelles harmonisées, versions).
- Connecteurs/outils de collecte et de visualisation opérationnels.
- Registre RGPD et journal des traitements à jour.
- Cartographie des parcours, points de mesure et déclencheurs.

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

- Comités mensuels et trimestriels; seuils d'alerte et règles d'escalade.
- Décisions tracées (CR), responsables et échéances; preuve d'efficacité ≤ 90 jours.
- Contrôles internes au moins 1 fois/semestre; revues indépendantes (ISO 19011:2018).
- Versionning des enquêtes; comparabilité temporelle (échelles, segments).
- Traçabilité des traitements; conformité RGPD (finalités, minimisation, accès).

- Suivi des risques et non-régression (revues périodiques, priorités par criticité).
- Vigilances analytiques: corrélation  $\neq$  causalité; éviter sur-sollicitation.

---

**CABINET QUALITE - [www.cabinet-qualite.com](http://www.cabinet-qualite.com) - [info@cabinet-qualite.com](mailto:info@cabinet-qualite.com)**