

Note Méthodologique : Mesure de la satisfaction client

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

Contexte & finalité de la méthodologie

La mesure de la satisfaction client relie la voix du client au pilotage opérationnel et aux décisions.

- Convertit les ressentis en informations exploitables et comparables dans le temps.
 - Alimente revues de direction et priorités d'action; sécurise les engagements de service.
 - Privilégie pertinence des questions, représentativité et usage utile des résultats.
 - Lie perceptions, faits observables et performances; maîtrise des risques réputationnels/contractuels/réglementaires.
 - Respect de l'éthique et de la minimisation des données (RGPD art. 5).
-

Objectifs de la mission

- Cibler 3–5 points de mesure prioritaires sur le parcours.
 - Définir objectifs et seuils d'alerte (revue mensuelle 12/an; plaintes traitées < 15 jours).
 - Outiller la collecte et la traçabilité dans un cadre de gouvernance clair.
 - Analyser causes racines, tendances et segments.
 - Décider et suivre des plans d'actions mesurables.
 - Boucler le retour d'information aux équipes.
-

Périmètre / livrables attendus

- Diagnostic des dispositifs existants et gouvernance cible (comité, rôles, revues).
- Cartographie des parcours et points de mesure prioritaires.
- Instruments et protocoles: questionnaires/guides/scripts, matrice d'indicateurs, plan d'échantillonnage, charte de sollicitation.
- Tableaux de bord de collecte et de contrôle qualité (quotas, rebonds, alertes).
- Analyses multi-niveaux et thématisation des verbatims; rapprochement perceptions/faits.
- Règles de comparabilité (échelles, fenêtres d'envoi, quotas) et seuils d'action.
- Dossier RGPD: bases légales, consentements, minimisation; journal d'audit (12 mois).
- Plans d'actions priorisés et rituels de revue (mensuelle/trimestrielle).

Point clé : Sans sponsor clair, règles de décision et stabilité des échelles/fenêtres/échantillons, la mesure dérive en reporting sans effet.

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 — Cadrage, gouvernance et objectifs

- Diagnostiquer les dispositifs existants; fixer objectifs SMART et seuils d’alerte.
- Structurer la gouvernance (comité, rôles, revues) et son articulation avec les revues de direction.
- Résultat: gouvernance et objectifs formalisés, décisions à appuyer clarifiées.

Étape 2 — Cartographie des parcours et points de mesure

- Animer des ateliers; prioriser 3–5 points à fort impact; expliciter hypothèses causales.
- Lister canaux, volumes, personas; définir fenêtres d’envoi; valider faisabilité IT et RGPD.
- Résultat: carte des parcours et plan de mesure priorisé.

Étape 3 — Conception des instruments et protocoles

- Concevoir questionnaires/guides/scripts; limiter à 8–10 questions; échelles stables.
- Définir plan d’échantillonnage et charte de sollicitation; prévoir tests pilotes.
- Résultat: instruments validés et protocole d’échantillonnage prêt.

Étape 4 — Déploiement, collecte et contrôle

- Automatiser les envois post-événement; suivre quotas, rebonds; documenter la chaîne de consentement.
- Mettre en place plans de contrôle qualité, tableaux de bord et alertes; SLA 24–72 h pour retours critiques.
- Résultat: collecte sécurisée et données contrôlées.

Étape 5 — Analyse, restitution et boucles d’amélioration

- Analyser par segment; rapprocher perceptions et faits (délais, incidents); qualifier verbatims.
- Produire des restitutions multi-niveaux; prioriser les plans d’action; tenir des revues mensuelles.
- Résultat: décisions documentées et amélioration continue installée.

Planning / durée / jalons

Jalon	Fréquence / Délai	Description
Alertes critiques prises en charge	48–72 h	SLA interne pour les retours critiques et escalades.
Traitement des plaintes	≤ 15 jours	Délai de traitement recommandé (ISO 10002:2018, 8.6).
Revue opérationnelle des indicateurs	Mensuelle (12/an)	Suivi, décisions de pilotage et boucles courtes.
Revue de direction	Trimestrielle	Arbitrages stratégiques; rebasage des objectifs.
Revue méthodologique	Trimestrielle	Challenge des méthodes; stabilité des comparaisons.
Conservation du journal d’audit	12 mois	Traçabilité des règles, modèles et décisions.

Rôles & responsabilités

Client

- Désigner un sponsor et les décideurs; participer au comité de gouvernance.
- Fournir données/parcours/canaux; valider points de mesure et objectifs.
- Assurer la conformité RGPD (bases légales, consentements, minimisation, conservation).
- Mobiliser les équipes pour le déploiement, le traitement des plaintes et des alertes (48–72 h).
- Mettre en œuvre et suivre les plans d'action; partager les résultats aux équipes.

Consultant

- Mener le diagnostic, cadrer la mission et structurer la gouvernance.
 - Animer les ateliers de cartographie; prioriser 3–5 points; formaliser hypothèses causales.
 - Concevoir instruments et protocoles; fournir gabarits, matrice d'indicateurs, plan d'échantillonnage, charte de sollicitation.
 - Définir plans de contrôle qualité, tableaux de bord et alertes; accompagner le déploiement.
 - Cadrer les analyses; produire des restitutions; aider à prioriser et ancrer les rituels de revue.
-

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Cartographie initiale des parcours, canaux, volumes et personas.
 - Objectifs et seuils cibles; échelles de mesure stables dans le temps.
 - Plan d'échantillonnage, fenêtres d'envoi et quotas; cible de taux de réponse ≥ 30 % pour échantillons critiques.
 - Données factuelles à croiser: délais, incidents, réclamations, recontacts.
 - Bases légales et consentements; règles de minimisation et d'accessibilité (RGPD).
 - Outils pour automatisation des envois, tableaux de bord et suivi des alertes.
 - Charte d'anonymisation et mécanisme de désinscription; journal d'audit des règles (12 mois).
 - Ressources pour tests pilotes et contrôles qualité de la collecte.
-

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

- Comité de gouvernance; rôles et règles de décision formalisés.
- Règles de comparabilité documentées: échelles, fenêtres d'envoi, quotas.
- Seuils d'alerte et objectifs définis; alertes critiques traitées sous 48–72 h.
- Plan de contrôle qualité de la collecte; suivi des rebonds, quotas; maîtrise de la pression d'enquête.
- Revue opérationnelle mensuelle et revue de direction trimestrielle; décisions tracées.
- Revue méthodologique trimestrielle; marges d'erreur et représentativité documentées (± 5 % à 95 %).
- Traitement des plaintes ≤ 15 jours; boucle d'amélioration continue institutionnalisée.
- Traçabilité RGPD: bases légales/consentements; conservation des journaux d'audit 12 mois.

