

Fiche Technique : Mise en place enquêtes satisfaction au Cameroun

Objectifs de la mission

- Concevoir et déployer un dispositif d’écoute client de bout en bout, multi-canaux (SMS, web, USSD, QR code, appels).
- Mesurer NPS, CSAT, CES; définir des seuils d’alerte et des processus de close-the-loop.
- Prioriser les irritants par impact économique et piloter des plans d’action tracés et mesurés.
- Harmoniser les pratiques sur des réseaux multi-sites; réduire les litiges et renforcer la relation partenariale.
- Outiller la décision avec des dashboards opérationnels et exécutifs; ancrer des rituels d’amélioration continue.
- Assurer gouvernance et protection des données (consentement, minimisation, conservation limitée) et transférer l’autonomie aux équipes.

Entreprises / profils concernés

Organisations souhaitant industrialiser l’écoute client, objectiver les irritants et prioriser les chantiers à fort ROI.

- Directions générale, marketing, commerciale, QHSE, expérience client.
- Entreprises industrielles et BTP livrant des chantiers complexes.
- Opérateurs logistiques et transport (corridors Douala–N’Djamena, Douala–Bangui).
- Secteur public et parapublic: établissements d’enseignement supérieur, hôpitaux, régies municipales.
- Structures multisites (Douala, Yaoundé, Kribi, Garoua) visant l’harmonisation des pratiques.
- Organisations sous pression concurrentielle ou d’exigences de donneurs d’ordres locaux et internationaux.

Durée et format de la mission

Jalons types de déploiement:

- Diagnostic express et feuille de route priorisée (2 à 3 semaines)
- Pilote ciblé sur un magasin, une agence ou une ligne de service (4 à 6 semaines)
- Montée en charge multi-sites et industrialisation (8 à 12 semaines)
- Stabilisation, contrôle qualité et transfert d’autonomie (4 semaines)

Format	Durée typique	Modalités	Idéal pour	Principaux livrables
--------	---------------	-----------	------------	----------------------

Diagnostic Express	2–3 semaines	Ateliers ciblés, 1 vague test, dataviz légère	Valider un besoin, prouver la valeur rapidement	Feuille de route, 1 questionnaire, mini-dashboard
Déploiement Standard	8–10 semaines	Pilote + montée en charge, close-the-loop, QA	Réseau d'agences ou sites mono-pays	Bibliothèque d'enquêtes, dashboards, SOPs
Programme Entreprise	12–16 semaines	Multi-entités, intégrations SI, gouvernance	Groupes multi-sites, multi-régions	Modèle d'exploitation, SLA, registre des décisions

Méthodologie / déroulement de la mission

- **Cadrage et design du dispositif:** diagnostic de maturité; cartographie des parcours et moments de vérité; sélection des canaux (SMS, web, USSD, QR code, appels); gouvernance des données et outillage (plateformes d'enquête, dashboards, alerting).
- **Mise en œuvre des enquêtes:** enquêtes transactionnelles et relationnelles; intégration des métriques (NPS, CSAT, CES); plan d'échantillonnage; seuils d'alerte et boucles de rattrapage.
- **Qualité et conformité:** protocole de contrôle qualité (redressement, détection d'incohérences, taux de complétion); principes de confidentialité (consentement explicite, minimisation, conservation limitée) alignés aux bonnes pratiques en vigueur au Cameroun.
- **Gouvernance et pilotage:** comité de pilotage (direction, métiers, data/IT) et réseau de référents; rituels d'animation (revues hebdomadaires, comités mensuels); tableaux de bord par site, agence, région et segment client.
- **Exploitation et ancrage:** priorisation des irritants par impact économique; plans d'action horodatés avec responsables et mesure d'avancement; intégration des partenaires (distributeurs, sous-traitants, transporteurs) via interfaces sécurisées; transfert de compétences et documentation pour l'autonomie.

Livrables clés: dossier de cadrage, bibliothèque de questionnaires, plan d'échantillonnage, scripts d'appel et messages, dashboards opérationnels et exécutifs, manuel d'interprétation, procédure de contrôle qualité, registre des décisions.