

Fiche Technique : Mise en place enquêtes satisfaction au Maroc

Objectifs de la mission

Transformer les enquêtes en un système décisionnel fiable, orienté résultats et conformité.

- Piloter l'expérience client et sécuriser les renouvellements de contrats.
- Capturer la voix du client sur tout le cycle de vie (avant-vente, livraison, SAV, assistance, facturation).
- Structurer des indicateurs NPS, CSAT, CES avec seuils d'alerte et routines de pilotage.
- Produire des données nettoyées et des insights actionnables via des tableaux de bord.
- Déployer des boucles d'escalade et d'amélioration continue pour traiter les verbatims critiques.
- Assurer la conformité CNDP (Loi 09-08) et une gouvernance de données traçable.

Dispositif multicanal (téléphone, SMS, e-mail, QR code, face-à-face, WhatsApp Business) et restitution par tableaux de bord pour des décisions rapides et précises.

Entreprises / profils concernés

- Directions générales, opérations, QHSE, marketing, expérience client.
- Industrie, BTP, énergie, logistique, transport, agro-industrie, services B2B et secteur public.
- Organisations multi-sites (ex. Tanger, Kénitra, Casablanca, Jorf Lasfar, Marrakech, Agadir, Laâyoune...).
- Structures avec SLA/KPI clients grands comptes ou référentiels ISO (9001, 20000, 10002).
- Enjeux de fidélisation, réduction des réclamations, hausse du NPS et amélioration du taux de renouvellement.

Durée et format de la mission

Calendrier réaliste, articulant conception, pilote et déploiement, avec respect des temps forts et possibilité de pilotes parallèles multi-sites.

Format	Détails
Projet standard	8 à 12 semaines jusqu'à la généralisation.
Accompagnement	Coaching au pilotage pendant 3 à 6 mois.
Modalités	Sur site (Maroc) ou à distance; missions hybrides fréquentes.
Mode rapide	4 à 6 semaines sur périmètre restreint pour sécuriser un jalon commercial/appeal d'offres.

Méthodologie / déroulement de la mission

Méthode en phases, documentée et validée avec vos équipes, garantissant appropriation, qualité et pérennité.

Phase	Objectif	Livrables clés	Durée typique
Cadrage	Aligner enjeux et indicateurs.	Note de cadrage, cartographie des parcours, matrice d'objectifs.	1 à 2 semaines
Design	Concevoir une enquête solide.	Questionnaires FR/AR, plan d'échantillonnage, guide consentement.	1 à 2 semaines
Pilote	Tester et fiabiliser.	Rapport pilote, ajustements, protocole qualité.	2 à 3 semaines
Déploiement	Industrialiser la collecte.	Paramétrage canaux, automatisations, trames de messages.	2 à 4 semaines
Analyse	Générer des insights.	Tableaux de bord, analyses causales, recommandations.	2 à 3 semaines
Amélioration	Passer à l'action.	Plans d'action, boucles d'alerte, guide d'animation managériale.	Continu

- Précision méthodologique: objectifs par segment, échelles 5/7/10, multilingue FR/AR, échantillonnage, lutte contre les biais, conformité légale.
- Opérations: paramétrage des canaux, triggers, relances, cadences contrôlées.
- Analytique: nettoyage, pondération, indicateurs, corrélations avec KPI opérationnels, segmentation.
- Activation: alertes temps réel, escalades, rappels, chantiers priorisés à impact mesurable.