

Fiche Technique : Mise en place enquêtes satisfaction au Sénégal

Approche conseil couvrant diagnostic, conception, déploiement et exploitation. Dispositif omnicanal et conforme (données personnelles), avec boucles de feedback et tableaux de bord décisionnels.

Objectifs de la mission

- Concevoir un dispositif fiable, rapide et exploitable pour piloter l'expérience client.
- Relier la voix du client aux leviers opérationnels pour prioriser les plans d'action.
- Démontrer un impact mesurable sur la rétention, le cross-sell et la notoriété.
- Garantir la conformité (protection des données, exigences sectorielles) et une gouvernance claire.
- Déployer une mesure omnicanale, segmentée et multilingue, limitant biais et fatigue répondants.
- Fournir analyses prédictives, boucles de feedback fermées et tableaux de bord clairs.

Entreprises / profils concernés

- Entreprises industrielles, sociétés de maintenance, opérateurs logistiques, BTP, opérateurs de réseaux, établissements publics.
- Organisations avec points de contact multiples (agences, chantiers, dépôts, centres d'appel, portails en ligne, QR codes, bornes tactiles).
- Acteurs soumis à exigences sectorielles (énergie, télécoms, banque, transport).
- Directions et équipes: comités de direction, QHSE, responsables d'exploitation, fonctions commerciales.
- Structures devant justifier la performance client auprès d'instances (CA, bailleurs, partenaires techniques).

Durée et format de la mission

Intervention souple et modulable: adaptation aux multi-sites, horaires décalés, saisons d'activité et contraintes budgétaires. Modalités sur site, à distance ou hybrides.

Volet	Durée indicative	Format / résultats attendus
Cadrage + pilote	6–8 semaines	Tests sur périmètre réduit, ajustements, premiers tableaux de bord.
Déploiement progressif (échelle nationale)	2–4 mois	Montée en charge, automatisations, workflows, dashboards, SLA de traitement.
Modalités d'intervention	—	Accompagnement sur site, à distance ou hybride selon vos contraintes.

- Formats possibles: mission flash de cadrage, pilote 6–8 semaines, déploiement par régions.

- Jalons mesurables, planning réaliste et engagements sur les délais de réponse post-enquête.

Méthodologie / déroulement de la mission

Parcours de mission clair et itératif pour réduire les risques, accélérer la création de valeur et garantir l’adoption par les équipes.

Phase	Actions principales	Livrables
Cadrage	Diagnostic, cartographie des parcours, segmentation	Note de cadrage, plan de mise en place
Design	Référentiel de questions, canaux, échantillonnage	Kits questionnaires, scripts, protocole de consentement
Pilote	Tests sur périmètre réduit, ajustements	Rapport pilote, plan de montée en charge
Déploiement	Généralisation, formation, automatisations	Workflows, dashboards, SLA de traitement
Exploitation	Analyses, feedback loops, priorisation	Revue mensuelles/trim., roadmap d’amélioration

Itérations courtes: mesurer, comprendre, agir, re-mesurer, démontrer le ROI. Engagements de délai, seuils d’alerte et responsables nommés sur les boucles de rattrapage.

- Documents opératoires: procédures, scripts d’appels, gabarits mails/SMS, trames de questionnaires par segment.
- Gouvernance des données: rôles, RACI, consentement, conservation et conformité.
- Workflows d’escalade et tableaux de bord exécutifs et opérationnels.
- Kits multilingues, entrepôt de feedbacks structuré, indicateurs prêts à piloter.
- Rituels de pilotage mensuels et trimestriels pour l’amélioration continue.