

Fiche Technique : Mise en place mesure satisfaction client à Abidjan

Objectifs de la mission

Une mission structurée, du cadrage au pilotage, pour un dispositif fiable et actionnable.

- Capter la voix du client et objectiver les priorités d'amélioration.
- Définir et fiabiliser les indicateurs clés (CSAT, NPS, CES, taux de résolution, délais, verbatims).
- Cadre méthodologique: échantillonnage, canaux (SMS, email, QR, IVR, tablette), moments de vérité.
- Intégration fluide aux outils existants; éviter les doubles saisies et maximiser l'usage terrain.
- Pilotage outillé: tableaux de bord, rapports automatisés, rituels mensuels d'amélioration continue.
- Générer des gains concrets (réduction des coûts de non-qualité, churn) et des preuves défendables.

Signaux d'alerte à traiter en priorité: hausse des réclamations, délais instables, écarts entre sites, baisse du NPS/CES, litiges récurrents.

Entreprises / profils concernés

- DG, DAF, directions opérations, commerciales, QHSE et marketing recherchant des tableaux de bord fiables et segmentés.
- Industrie (Yopougon), logistique connectée au Port d'Abidjan, BTP (Grand Abidjan), services financiers (Plateau), services publics (Cocody).
- Organisations multi-sites: retail, distribution de pièces, réseaux de stations-service, ateliers de maintenance.
- Acteurs soumis à SLA, exigences contractuelles et appels d'offres publics nécessitant des mesures crédibles et auditées.
- Secteurs: BTP, industrie, énergie, logistique, maintenance, transport, agro-industrie, services, secteur public.

Durée et format de la mission

Planification adaptée à vos contraintes, avec jalons de validation et gouvernance projet.

Périmètre	Durée indicative	Format	Points clés
Mono-activité	6 à 10 semaines	Sur site / À distance / Hybride	Cadrage, conception, pilote, mise en production
Multi-sites / multi-pays	Déploiement par vagues	Hybride	Industrialisation des reportings et rituels de suivi

- Sur site à Abidjan: immersion terrain, adhésion rapide (phases sensibles).
- À distance: réactivité, coûts optimisés (conception, analyse, suivi).

- Hybride: équilibre impact/effort (déploiements multi-sites).

Méthodologie / déroulement de la mission

Phases courtes, preuves rapides de valeur et appropriation durable par les managers.

1) Diagnostic express

- État des lieux des outils, flux, indicateurs et canaux.
- Évaluation de la maturité managériale et des moments de vérité.

2) Design collaboratif

- Ateliers métiers/direction pour fixer les indicateurs de succès.
- Scénarisation des parcours de mesure ciblés (canaux, échantillons).

3) Expérimentation contrôlée

- Pilotes sur un site, un canal ou une BU pour valider et affiner.
- Mesures événementielles et relationnelles selon les besoins.

4) Déploiement incrémental et pilotage

- Élargissement du périmètre; industrialisation des reportings.
- Dashboards, rapports automatisés, rituels mensuels d’action corrective.
- Référentiels et documentation: dictionnaire points de contact, protocoles, scripts, rôles et droits d’accès.

Volet	Contenu	Résultat attendu
Cadrage	Objectifs, périmètre, personas, moments de vérité	Alignement stratégique
Conception	Questionnaires, échantillonnage, canaux, scripts	Mesures fiables et comparables
Déploiement	Tests, go-live multi-sites	Opérationnalisation
Pilotage	Tableaux de bord, rituels, actions correctives	Amélioration continue