

Fiche Technique : Mise en place mesure satisfaction client au Cameroun

Objectifs de la mission

Accompagnement outillé pour concevoir, déployer et piloter un dispositif de mesure de la satisfaction client adapté au contexte camerounais.

- Déployer un dispositif robuste d'écoute (écoutes à chaud/à froid) basé sur NPS, CSAT, CES et qualité perçue.
- Aligner la mission aux bonnes pratiques ISO 9001, ISO 10002 et ISO 10004.
- Objectiver les décisions: prioriser les plans d'action, orienter les investissements, améliorer l'expérience client.
- Sélectionner/intégrer les outils (SMS, WhatsApp, email, IVR, web/QR) et automatiser collecte, triggers et alertes.
- Produire des livrables opérationnels: charte d'écoute, modèles d'enquêtes, tableaux de bord, plan d'action, guide de traitement.
- Installer une gouvernance décisionnelle: rituels d'analyse, comités, boucle d'amélioration continue.

Dispositif conçu avec vos métiers, adapté aux réalités locales (bilinguisme FR/EN, accès aux canaux, secteurs régulés) pour des insights actionnables.

Entreprises / profils concernés

- Organisations à fort volume d'interactions: centres de relation client, back-offices, réseaux de distribution, services techniques.
- Logistique/transport (Port Autonome de Douala, corridors Douala–N'Djamena/Douala–Bangui), industrie (zone de Bassa), maintenance/énergie, établissements publics.
- Acteurs de marchés régulés: télécoms, finance, énergie (obligations de service, gestion des réclamations).
- Groupes multisites: BTP, distribution, santé privée (baromètre national + lectures locales par ville/agence/chantier).
- Directions générales, qualité/QHSE et opérations visant la conformité ISO 9001:2015 et une gouvernance KPI fiable.

Durée et format de la mission

Mission structurée en quatre phases, pilotée par un comité resserré (métier, qualité, data/IT) et des rituels hebdomadaires.

Format	Durée	Quand le choisir	Principaux livrables
--------	-------	------------------	----------------------

Sur site	4 à 8 semaines	Réseaux physiques, visites terrain nécessaires	Diagnostic terrain, prototypes d'enquête, pilotes in situ
À distance	3 à 6 semaines	SI déjà outillés, équipes habituées au digital	Design d'enquête, dashboards, formation en ligne
Hybride	6 à 10 semaines	Multi-sites, parcours complexes	Charte d'écoute complète, pilotes mixte, plan d'action

Résultats exploitables dès la 4e semaine (premiers KPI et actions correctives). Stabilisation sur 2–3 mois pour fiabiliser les indicateurs et ancrer les rituels managériaux.

Méthodologie / déroulement de la mission

1) Diagnostic initial

- Cartographie des parcours prioritaires (vente, livraison, SAV, réclamations) et points de contact.
- Analyse des données disponibles et évaluation de la maturité CX.

2) Conception du baromètre

- Choix des indicateurs (NPS, CSAT, CES, qualité perçue) et canaux d'écoute.
- Définition des populations, échantillons, fréquences et gouvernance KPI.

3) Outillage et intégration

- Sélection/intégration des solutions (SMS, WhatsApp, email, web/QR, IVR) et automatisation des triggers.
- Compatibilité et interfaçage avec CRM/ERP/ticketing/GED; sécurisation de la donnée.

4) Écoutes à chaud / à froid

- Dispositifs post-interaction et périodiques; scénarios de relance; gestion de l'opt-in.
- Bilingue FR/EN selon régions et accès aux canaux numériques.

5) Boucle de rétroaction

- Alertes, critères d'escalade, rituels d'analyse et plans d'action.
- Responsabilisation des managers et priorisation des chantiers d'amélioration.

6) Gouvernance et pilotage

- Comités mensuels, tableaux de bord, plans d'amélioration continue.
- Documentation: charte d'écoute, schéma de données, règles de traitement des retours clients.