

Fiche Technique : Mise en place mesure satisfaction client au Maroc

Objectifs de la mission

Transformer la voix du client en décisions opérationnelles, gains rapides et pilotage durable.

- Cadrer la Voix du Client: segments, moments de vérité, parcours et exigences contractuelles.
- Concevoir l'architecture d'indicateurs et de reporting (NPS, CSAT, CES, délais, résolution 1er contact, motifs, verbatims) avec robustesse statistique.
- Industrialiser la collecte: questionnaires, échantillonnage (SMS, email, appels; à chaud/à froid), intégrations CRM/ERP/ticketing, balisage RGPD local.
- Outiller les boucles d'amélioration: alertes à chaud, traitement des insatisfactions, relances proactives et enseignements managériaux.
- Installer une gouvernance pérenne: comités, rôles, seuils d'alerte, routines de pilotage et amélioration continue reliée aux KPI business.
- Fournir des livrables prêts à l'emploi: cartographie, indicateurs, questionnaires, dashboards, playbook et rituels, utiles aussi pour les audits/certifications.

Focus sur l'usage des données par les équipes: alertes utiles, décisions rapides, ROI documenté dès les premières semaines.

Entreprises / profils concernés

- Industrie, logistique, maintenance, BTP, utilities (énergie/eau), transport, agro-industrie, établissements publics marocains.
- Organisations multi-sites et multi-canaux (sièges à Casablanca, plateformes à Tanger, sites à Kénitra/Jorf Lasfar, réseaux d'agences).
- Directions ayant investi (processus, maintenance, digital) sans impact client mesuré; besoin de lier NPS/CSAT/CES/réclamations aux parcours et SLA/engagements publics.
- Structures préparant ou maintenant des certifications (ISO 9001, 14001, 45001) et référentiels sectoriels exigeant l'écoute client.
- Enjeux typiques: pression concurrentielle, incidents/réclamations non analysés, alignement terrain-managers-COMEX, appels d'offres publics, culture client data-driven.

Durée et format de la mission

Trajectoire agile: premiers résultats en 4–6 semaines, consolidation/déploiement en 8–16 semaines selon l'ampleur.

Format	Durée	Contexte idéal	Résultats clés
--------	-------	----------------	----------------

indicative			
Pilote focalisé	4–6 semaines	Parcours prioritaire, besoin de preuves rapides	Dashboards opérationnels, quick wins, boucle à chaud
Déploiement élargi	8–12 semaines	Multi-sites, plusieurs parcours critiques	Normalisation, gouvernance, indicateurs consolidés
Scale et intégrations	12–16 semaines	Intégrations data (CRM, ERP, ticketing), unités multiples	Automatisation, comparabilité, rituels pérennes

- Modalités mixtes: ateliers sur site, sessions à distance et accompagnement terrain.
- Grandes entreprises: dispositif hybride sur sites sensibles (ports, plateformes, usines).
- Structures compactes: mode largement distanciel sans perte de qualité.

Premiers tableaux de bord utiles en 4–6 semaines grâce à un pilote ciblé.

Méthodologie / déroulement de la mission

Le dispositif couvre concrètement:

- Cartographie des parcours et moments de vérité, personas et scoring de criticité.
- Indicateurs et tableaux de bord adaptés au contexte marocain (relationnel et transactionnel).
- Questionnaires et échantillonnage multicanaux; intégrations techniques; conformité RGPD locale.
- Boucles de feedback, gouvernance, seuils d'alerte, plans d'action et rituels managériaux.

1) Diagnostic express et cadrage

- Évaluation des dispositifs existants et identification des quick wins.
- Priorisation et définition d'un empilement minimal viable pour démarrer.

2) Design et prototypage

- Conception questionnaires, échantillonnage, architecture d'indicateurs et formats de reporting.
- Pilote ciblé sur un parcours critique pour matérialiser le dispositif.

3) Déploiement et transfert

- Généralisation, sécurisation des interfaces et normalisation des routines de pilotage.
- Transfert et formation des équipes pour une autonomie pérenne.

4) Scale, amélioration continue et ROI

- Extension progressive, intégration de nouvelles sources (réseaux sociaux, voix libre, analytics web).
- Mesure d'impact business: churn, panier, coût de service, ponctualité.