

Fiche Technique : Enquête de satisfaction client au Sénégal

Objectifs de la mission

- Mesurer la perception réelle des services et identifier les irritants clients.
- Prioriser les actions correctives par impact financier et enjeu business.
- Améliorer les indicateurs de rétention, de churn et de panier moyen.
- Traduire la voix du client en exigences process, indicateurs et standards de service.
- Fournir des preuves objectivées pour la conformité qualité, les audits et la gouvernance.
- Sécuriser les revenus récurrents et faciliter l'accès à de nouveaux marchés locaux et sous-régionaux.

Entreprises / profils concernés

La mission s'adresse aux organisations opérant au Sénégal souhaitant structurer leur écoute client et améliorer leur performance.

- Opérateurs télécoms, banques, fintechs et services financiers.
- Acteurs de la distribution, de la restauration et de la grande distribution.
- Logisticiens, industriels et prestataires B2B (infrastructures portuaires, aéroportuaires, BTP).
- Entreprises agro-industrielles, énergie et établissements publics.
- Organisations certifiées ou en voie de certification souhaitant démontrer l'amélioration continue.
- Directions générales et métiers cherchant à réduire les coûts d'acquisition et à contenir le churn.

Durée et format de la mission

Trois formats d'intervention s'adaptent à vos enjeux, calendrier et maturité en écoute client.

- **Sprint** : 10 jours ouverts pour une décision rapide sur un parcours ou segment prioritaire.
- **Complet** : cycle de 19 à 33 jours incluant cadrage, collecte, analyse et plan d'action.
- **Récurrent** : baromètre trimestriel ou semestriel avec tableaux de bord et ajustements continus.

Le déroulement standard d'une mission complète se décompose comme suit :

Phase	Durée indicative	Livrables principaux
Cadrage et diagnostic	3 à 5 jours	Canevas d'indicateurs, carte des moments de vérité
Design & échantillonnage	4 à 6 jours	Questionnaire finalisé, plan d'échantillonnage
Collecte multicanale	7 à 15 jours	Base de données nettoyée, taux de réponse par segment
Analyse & restitution	5 à 7 jours	Rapport exécutif, plan d'action priorisé, tableau de bord

Méthodologie / déroulement de la mission

1. Cadrage stratégique et diagnostic d'attentes

- Clarification des objectifs business et analyse des parcours, incidents et historiques NPS/CSAT.
- Sélection des indicateurs (CSAT, NPS, CES, TTR) et définition des segments clés (B2B, B2C, régions, canaux).
- Élaboration de l'architecture d'étude et du protocole d'écoute adapté aux canaux retail, digital et call center.

2. Design du questionnaire et échantillonnage représentatif

- Rédaction du questionnaire avec échelles cohérentes, items actionnables et logique anti-biais.
- Plan d'échantillonnement garantissant la représentativité par segment, région et canal.
- Adaptation linguistique (français, wolof selon besoin) et accessibilité mobile first / SMS.
- Pré-tests pour sécuriser la compréhension et optimiser la durée de complétion.

3. Collecte multicanale et conformité des données

- Déploiement sur CATI, CAWI, SMS et terrain avec supervision qualité et anti-doublons.
- Gestion des consentements, traçabilité et anonymisation alignées sur les principes internationaux de protection des données.
- Contrôles de cohérence en temps réel, détection des outliers et surveillance des taux de complétion.

4. Analyse causale, restitution exécutive et plan d'action

- Analyses de corrélation, cartographie des irritants et priorisation par impact économique.
- Contextualisation des scores selon les principes ISO 9001 et bonnes pratiques de management de la qualité.
- Restitution orientée décision : quick wins à 30 jours et transformations process à 90 jours.
- Remise d'un plan d'action chiffré avec responsabilités, jalons et indicateurs de suivi.

Livrables clés : tableau de bord exécutif avec alertes précoces, rapport analytique, base de verbatims anonymisés, plan d'action priorisé et ateliers de restitution pour transfert de compétences.