

Fiche Technique : Enquête de satisfaction client en Côte d'Ivoire

Objectifs de la mission

- Transformer les opinions éparses en décisions opérationnelles qui réduisent les réclamations et consolident la fidélité.
- Guider les investissements commerciaux avec précision et prioriser les irritants qui coûtent des parts de marché.
- Documenter les leviers de croissance avec des preuves chiffrées et sécuriser la neutralité des résultats.
- Fournir des livrables exploitables pour les revues de direction, les audits ISO et le pilotage commercial.
- Réduire les litiges, sécuriser les renouvellements et soutenir l'image lors des appels d'offres.
- Hiérarchiser les actions correctives via une matrice impact × effort et un plan d'action daté.

Entreprises / profils concernés

- Banques, assurances et opérateurs télécoms.
- Logisticiens portuaires (Abidjan, San Pedro), transporteurs et transitaires.
- BTP, énergie, services techniques et maintenance.
- Agro-industrie, cacao et grande distribution.
- Industriels, entreprises de maintenance et établissements publics.
- Organisations soumises aux référentiels ISO 9001, ISO 10004 ou au RGPD (marchés internationaux).

Conformité : La mission intègre les exigences d'ISO 9001, d'ISO 10004 et du RGPD selon vos marchés et vos obligations réglementaires.

Durée et format de la mission

Un périmètre standard se déroule généralement sur **4 à 8 semaines**, du cadrage initial à la restitution CODIR. Les formats d'intervention s'adaptent à votre calendrier et à votre maturité :

- **Diagnostic flash** :Premier dispositif ou point de situation rapide (audit, appel d'offres).
- **Itération trimestrielle** :Suivi dynamique par segment pour ancrer une culture d'amélioration continue.
- **Dispositif annuel clé en main** :Mesure structurée intégrée au SMQ avec comparabilité inter-sites et inter-périodes.
- **Écoute à chaud** :Mission ponctuelle post-achat, post-intervention ou post-réclamation.

Méthodologie / déroulement de la mission

La mission se déroule en phases séquentielles avec des livrables et des jalons de validation à chaque étape :

Phase	Livrables clés	Délai indicatif
Cadrage	Note de cadrage, objectifs et guide des questions	1 semaine
Design	Questionnaires validés, plan d'échantillonnage, règles anti-biais	1 à 2 semaines
Collecte	Table de réponses nettoyée, journal qualité des données (doublons, quotas)	1 à 3 semaines
Analyse	Rapport d'analyse, verbatims catégorisés, matrices de priorisation	1 à 2 semaines
Restitution	Présentation CODIR, plan d'action avec 5 à 7 chantiers priorisés	1 semaine

Gouvernance et suivi :

- Charte d'étude formalisant la confidentialité, l'anonymisation et les habilitations d'accès.
- Alignement méthodologique sur ISO 10004, ISO 9001 et RGPD selon le périmètre clients.
- Suivi post-mission à 90 jours sur 3 à 5 indicateurs d'impact (NPS, réclamations, résolution).