Fiche Technique : enquête de satisfaction pour analyser les avis des clients

Objectifs de la mission

- Transformer la perception client en indicateurs fiables (NPS, CSAT, CES) et preuves décisionnelles.
- Piloter la qualité perçue et sécuriser les parts de marché par des signaux mesurables.
- Arbitrer les investissements d'amélioration avec des données actionnables et traçables.
- Hiérarchiser les chantiers à fort impact : réduction des délais, fiabilisation des engagements, ajustement des canaux.
- Réduire les risques de churn, de non-conformité et de hausse des coûts d'acquisition.
- Aligner comités de direction, managers opérationnels et fonctions support sur des priorités communes.

Entreprises / profils concernés

La mission s'adresse aux organisations soumises à des exigences de conformité (RGPD, référentiels qualité, audits fournisseurs) et souhaitant structurer durablement leur voix du client.

- **Secteurs :** banque et finance, automobile, télécom, restauration, logistique, retail, immobilier.
- **Profils internes :** direction générale, directions qualité, marketing, opérations, data et juridique.
- **Instances :** comités de direction, managers opérationnels, auditeurs internes et externes.
- **Contextes :** préparation d'audit, renégociation contractuelle, lancement d'offre, réduction de churn.

Durée et format de la mission

> **Formats proposés :** mission flash (6 à 8 semaines), programme complet (3 à 6 mois), accompagnement hybride avec transfert de compétences.

Phase	Livrables clés	Durée indicative
Diagnostic et cadrage	Note de cadrage, cartographie des données	1 à 2 semaines
Conception et outillage	Questionnaire, plan d'échantillonnage, calendrier	2 à 3 semaines
Collecte et analyse	Tableaux de bord, analyse sémantique, insights	3 à 5 semaines
Restitution et plan d'action	Rapport exécutif, plan d'action, KPIs	1 à 2 semaines + suivi

Méthodologie / déroulement de la mission

Phase 1 — Diagnostic et cadrage

Évaluation rapide de la maturité data, des canaux disponibles et des contraintes juridiques. Livraison d'une note de cadrage validée en comité fixant objectifs, indicateurs, périmètre, jalons et responsabilités.

Phase 2 — Conception du dispositif et outillage

Architecture du questionnaire, logique de branchement, plan d'échantillonnage et calendrier de diffusion multicanal (email, SMS, in-app, QR code). Intégration CRM et sécurisation de la conformité RGPD.

Phase 3 — Collecte multicanale et analyses

Orchestration des relances et calibrage des canaux. Analyses statistiques et sémantiques corrélées aux drivers de satisfaction (NPS, CSAT, CES), alignées sur la norme ISO 10004.

Phase 4 — Restitution, plan d'action et re-mesure

Livraison d'un rapport exécutif, d'un tableau de bord opérationnel et d'un plan d'action classé par impact/effort. Définition des quick wins, modélisation ROI et mise en place de la boucle de re-mesure.
