Fiche Technique : enquete satisfaction en ligne

Objectifs de la mission

La mission structure un dispositif continu de collecte et d'exploitation des retours clients pour transformer la donnée en décisions opérationnelles concrètes.

- Structurer une boucle d'écoute digitale rapide pour piloter l'amélioration continue.
- Détecter les irritants clients avant perte et arbitrer les priorités d'investissement sur des faits.
- Produire des analyses claires, des plans d'action traçables et des résultats sur NPS, réachat et réclamations.
- Documenter des preuves tangibles pour les audits qualité et les référentiels ISO.
- Sécuriser la conformité RGPD sur toute la chaîne de collecte et de traitement.
- Ancrer une culture décisionnelle fondée sur les données client au sein des équipes.

Entreprises / profils concernés

L'accompagnement s'adresse aux organisations B2B et B2C souhaitant instaurer une écoute structurée, conforme et actionnable.

- Directions Qualité, Service Clients, Commerce, Opérations et DSI.
- Entreprises soumises à des démarches ISO ou à des clauses QCD de leurs donneurs d'ordres.
- Organisations sous pression des plateformes d'avis et comparateurs nécessitant une forte réactivité.
- Secteurs : finance / assurance, industrie / supply chain, retail / e-commerce, technologie / SaaS.
- Dirigeants et managers cherchant à objectiver leurs décisions sans créer de dépendance à une personne clé.

> Ce service constitue le moteur opérationnel digital de l'écoute client, adaptable à tous volumes et contextes multilingues.

Durée et format de la mission

Plusieurs formats permettent d'adapter l'intervention à votre rythme, vos contraintes et vos ambitions de pilotage.

Format	Durée type	Description
Mission flash	3 à 4 semaines	Diagnostic, gains rapides et plan d'action priorisé
Accompagnement end-to-end	10 à 16 semaines	Cadrage, design, déploiement et industrialisation complète
Coaching continu	Sessions mensuelles, revues trimestrielles	Autonomie des équipes avec filet d'expertise méthodologique

Mode hybride	Variable	Bout-en-bout sur un parcours critique + coaching sur les autres

Les premiers impacts opérationnels se lisent en 4 à 6 semaines ; les résultats structurels (NPS, rétention) se confirment en 3 à 6 mois.

Méthodologie / déroulement de la mission

La méthodologie séquence les étapes du diagnostic à l'industrialisation, avec des livrables validés à chaque jalon.

1. Cadrage et conformité

- Ateliers transverses (Qualité, Commerce, IT, Support) pour fixer périmètre, KPI et gouvernance.
- Validation de la conformité RGPD : finalité, conservation, DPIA et matrice RACI.

2. Design des questionnaires multicanaux

- Items alignés sur ISO 10004 : CSAT post-livraison, CES post-support, NPS relationnel.
- Parcours mobile-first, logique conditionnelle et relances sobres.

3. Déploiement et sécurité des données

- Intégration CRM/IT, déclencheurs et tests A/B sur objets et relances.
- Pseudonymisation, journalisation des accès et documentation RGPD.

4. Analyse et boucle d'amélioration

- Dashboards par persona, text mining et priorisation via matrice impact/effort.
- Plan d'action traçable et retour visible aux clients sur les améliorations.

> Chaque phase produit des livrables validés : charte d'enquête, guides d'items, paramétrages, dashboards et preuves d'implémentation.