Fiche Technique : formulaire de satisfaction client

Objectifs de la mission

Transformer la voix du client en levier de décision structuré et traçable.

- Aligner les équipes sur des indicateurs clairs (CSAT, NPS, CES) et sécuriser la chaîne de preuve pour les audits qualité.
- Concevoir et déployer un formulaire de satisfaction client conforme aux exigences ISO 9001 et RGPD.
- Structurer les parcours clients et outiller les processus CRM, SAV et qualité.
- Réduire les coûts de non-qualité et accélérer les arbitrages par des données comparables et contextualisées.
- Instaurer des boucles d'amélioration continue concrètes, priorisées et auditables.

Entreprises / profils concernés

Cette mission s'adresse aux structures souhaitant sécuriser leur dispositif d'écoute et leurs revues de performance.

- Directions générales, qualité et opérations souhaitant un pilotage par indicateurs fiables.
- Organisations déjà équipées mais insatisfaites (taux de réponse bas, données peu exploitables).
- Entreprises soumises à des exigences normatives ou contractuelles : ISO 9001, RGPD, SLA.
- Secteurs concernés : retail, banque/assurance, industrie/logistique B2B, digital/SaaS et télécom.
- Environnements multi-parties : réseaux de points de vente, sous-traitants, partenaires logistiques.
- Structures recherchant un projet clé en main, une mission flash ou une AMOA pour sécuriser leur trajectoire.

Durée et format de la mission

La mission s'organise en phases distinctes, avec des formats adaptables selon votre maturité et vos contraintes.

Phase	Durée type	Focus principal	Livrables clés
Diagnostic	2 à 3 semaines	Cartographie parcours et points de mesure	Audit, matrice d'indicateurs, risques RGPD
Conception	3 à 4 semaines	Architecture du formulaire et échantillonnage	Questionnaires, gabarits, protocole d'envoi
Pilote	4 à 6 semaines	Test, ajustement, fiabilisation des taux de réponse	Rapport pilote, tuning, plan d'optimisation
Industrialisation	4 à 8 semaines	Automatisation collecte, analyse et restitution	Tableaux de bord, procédures, RACI

> **Formats disponibles :** mission flash (4 à 6 semaines), projet clé en main (3 à 5 mois), AMOA ou tierce partie de confiance selon vos besoins.

Méthodologie / déroulement de la mission

Approche structurée alliant diagnostic, co-conception, pilotes contrôlés et industrialisation.

1. Diagnostic et cartographie des points de contact

- Identification des « moments de vérité » et évaluation des canaux (email, SMS, in-app, QR code).
- Vérification de la conformité RGPD et production d'une matrice de priorités par segment.

2. Conception et architecture de mesure

- Construction du formulaire et de ses variantes (transactionnel, relationnel, post-projet) avec mise en place des métriques CSAT, NPS et CES.
- Tests des formulations et des échelles pour réduire les biais ; définition de l'échantillonnage et des règles d'exclusion.

3. Intégration SI et orchestration des canaux

- Qualification des outils existants et intégration CRM ; orchestration des canaux et paramétrage des gabarits d'envoi.
- Documentation des traitements et mise en conformité : consentement, droits, minimisation des données.

4. Analyse et boucles d'amélioration

- Analyse combinée des indicateurs, segmentation et exploitation des verbatims ; restitutions pédagogiques pour les comités.
- Tableaux de bord opérationnels, plans d'action priorisés avec indicateurs cibles, responsables et échéances.

> Le dispositif ne reste pas isolé : il s'intègre à vos processus CRM, SAV et qualité pour alimenter directement vos comités de pilotage.