

Fiche Technique : questionnaire de satisfaction client

Objectifs de la mission

- Objectiver l'expérience client et transformer les ressentis en décisions opérationnelles tangibles.
- Fournir des indicateurs solides, des signaux d'alerte précoces et des preuves d'impact pour piloter la qualité de service.
- Concevoir, administrer et analyser un dispositif d'écoute robuste, du cadrage stratégique au plan d'action chiffré.
- Sécuriser la conformité réglementaire (RGPD) et normative (ISO 9001, ISO 10004, engagements contractuels).
- Identifier les irritants prioritaires à fort ROI et prévenir les pertes de contrats et le churn.
- Établir une boucle d'amélioration continue crédible auprès des comités de direction et des auditeurs qualité.

Entreprises / profils concernés

- **Retail et magasins physiques** : fluidité en caisse, accueil, disponibilité produit et gestion des retours.
- **Services financiers et banque** : clarté tarifaire, délais de traitement, conformité KYC et qualité du conseil.
- **Télécoms et abonnements** : activation, stabilité réseau, résolution au premier contact et lisibilité de la facture.
- **Immobilier et gestion locative** : visites, interventions techniques, états des lieux et transparence administrative.
- **Restauration et hospitalité** : attente, exactitude de commande, hygiène et rapport qualité-prix.
- **Organisations B2B et entités certifiées** : entreprises avec SLA, KPIs qualité ou soumises à audit ISO 9001.

Durée et format de la mission

L'intervention s'adapte à votre maturité, votre volumétrie et vos échéances, avec un même niveau d'exigence méthodologique.

Format de mission	Durée type	Périmètre clé
Mission flash	3 à 5 semaines	Cadrage, conception du questionnaire, tests et protocole prêt à déployer.
Accompagnement complet	8 à 12 semaines	Cycle complet : cadrage, collecte multicanal, analyse et plan d'action priorisé.
Externalisation annuelle	Écoute continue	Pilotage trimestriel, analyses semestrielles et reporting régulier.
Coaching interne	Sur plusieurs semaines	Audit, ajustements, test pilote et transfert de compétences aux équipes.

Méthodologie / déroulement de la mission

La mission s'appuie sur les normes ISO 10004 et ISO 9001 pour garantir cohérence, traçabilité et amélioration continue.

1. Diagnostic amont et cadrage des objectifs

- Audit des parcours clients, irritants, outils de collecte et dashboards existants.
- Clarification des indicateurs cœur (NPS, CSAT, CES) et des segments d'analyse.
- Livrable : cahier de cadrage reliant chaque question à une hypothèse métier, un propriétaire d'action et un seuil d'alerte.

2. Conception du questionnaire

- Architecture de questions courte, cohérente et statistiquement robuste.
- Échelles uniformes, formulations sans biais et ordre optimisé.
- Intégration de NPS, CSAT, CES et items diagnostiques actionnables.
- Tests cognitifs sur un échantillon restreint pour valider la compréhension.

3. Collecte multicanal et conformité RGPD

- Déploiement adapté selon les profils : email, SMS, pop-in web, QR code, appel sortant B2B.
- Relances dosées et plan d'échantillonnage pour garantir la représentativité.
- Conformité RGPD native : minimisation des données, sécurité, traçabilité et gestion des droits.

4. Analyse statistique, restitution et plan d'action

- Calcul des scores clés, corrélation des leviers et isolation des sous-populations critiques.
- Codification des verbatims par thématique et tonalité.
- Restitution exécutive : tableaux de bord, heatmaps et storylines pour le COMEX.
- Plan d'action classé par impact/effort, avec suivi post-mission sur les vagues suivantes.

Note méthodologique : chaque insight est relié à une action concrète, un pilote et une échéance pour garantir un impact mesurable et défendable en audit.