

# ENQUETE DE SATISFACTION

## SATISFACTION – FIDELITE – RENTABILITE

TALENT COMMERCIAL propose son expertise dans la réalisation des enquêtes de satisfaction et dans l'interprétation des résultats. Nous définissons ensemble la méthodologie de l'enquête de satisfaction, la réalisation de la collecte des données, le traitement et l'analyse des données.

## METHODOLOGIE

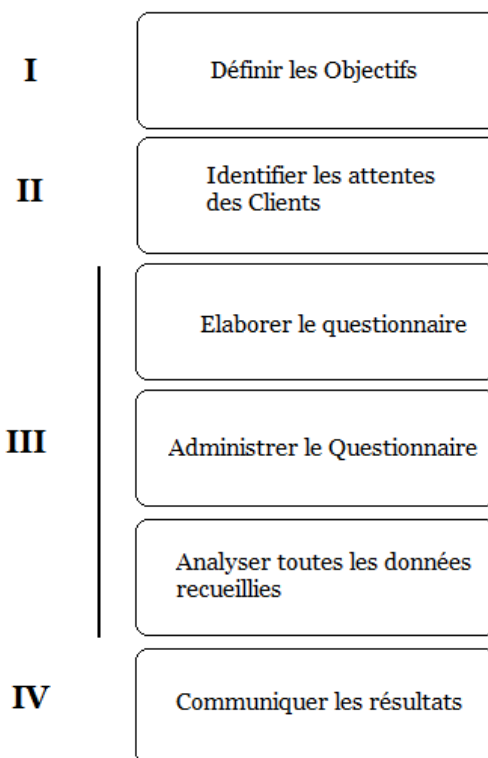
L'enquête de satisfaction tient une place importante dans la gestion de la qualité. L'on va recueillir et analyser les éléments relatifs aux attentes et aux satisfactions des clients. La satisfaction implique une expérience vécue par ces clients.

Le schéma est le suivant :

## ATTENTES – EXPERIENCES (Produit, service) – PERCEPTION – (in)SATISFACTION

Une équipe projet prend en charge l'enquête de satisfaction et recueillera des données sur les attentes, les éléments de qualité du produit ou du service, la perception des écarts pour aboutir à des indicateurs de satisfaction.

L'élaboration de l'enquête de satisfaction s'articule autour de différentes actions :



## **Étape 1 – DEFINIR LES OBJECTIFS**

1. Un responsable de l'enquête agira de façon transversale dans l'organisation. Il a pour mission d'assurer les choix nécessaires et la coordination de tous les éléments. Il communiquera les résultats aux instances en charge des décisions d'amélioration.

2. Définition du programme

- Connaître les attentes, les préférences, les priorités, les motifs d'insatisfaction des clients.
- Mesurer les niveaux de satisfaction (performance de l'organisation),
- Proposer des idées, des points d'amélioration, sensibiliser le personnel et le motiver.

3. Options méthodologies

Il n'y a pas d'enquête de satisfaction type ou standard. Un certain nombre d'options méthodologiques sont considérées comme formant l'architecture des enquêtes satisfaction.

Principales Options : La cible de l'enquête – L'échantillon (Profil des personnes) – La mesure – le lieu – Le moment – La méthode de collecte des données – La périodicité – La mesure de satisfaction (Type de questions) – L'importance des critères – L'analyse des données – La présentation des résultats – La prise de décision – L'amélioration de l'enquête...

## **Étape 2 – IDENTIFIER LES RESULTATS**

Un indice de satisfaction mesure l'écart entre la perception du service par le client et ses attentes :

- Explorer ce que les clients attendent du service
- Identifier pour chaque composant les critères qui déterminent leur satisfaction
- Recueillir les éléments de forme et de contenu nécessaires aux questionnaires

Ces objectifs sont atteints par des approches de type qualitatif : étude documentaire, études qualitatives auprès des clients, autres techniques...

## **Étape 3 – ELABORER, ADMINISTRER ET ANALYSER LES DONNEES**

1. Elaboration du questionnaire
  - Indice de satisfaction globale,
  - Les critères à évaluer à l'intérieur de chaque composant.
2. Séquençage des questions
  - Questions filtres,
  - Les satisfactions globales envers le service,
  - Importance et satisfaction des critères,
  - Habitude d'utilisation du service,
  - Intention de recommandation et de réutilisation du produit ou service,
  - Signalisation du répondant (Profil)
3. Analyse des données
  - Indicateurs de satisfaction et analyses comparatives,
  - Hiérarchisation des critères d'évaluation du produit selon leur importance.

#### **Étape 4 – COMMUNICATION DES RESULTATS ET LEUR EXPLOITATION**

Les résultats de l'enquête sont généralement communiqués lors d'une réunion.

L'équipe projet aura préparé minutieusement cette réunion car, même s'il revient à une autre instance de décision le soin de choisir les actions d'amélioration à mener prioritairement, la structure de la réunion et sa conduite jouera un rôle important.

Trois phases de réunion obligatoire :

1. L'exposé
2. Le débat
3. La décision

L'**exposé** vise à informer par la présentation des faits et des chiffres et à expliquer les raisons des jugements proposés.

Le **débat** consiste à répondre aux questions des participants, à lever les obstacles à une bonne compréhension du sujet et à enrichir éventuellement l'analyse.

L'auteur de l'exposé veillera à motiver les participants afin de prendre les **décisions** et passer à l'action.

**Les résultats sont remis au client dans un format XLS, CSV ou Word / PDF**