



Les enquêtes de satisfaction des clients



FINALITE

Réalisation d'une étude de satisfaction des clients permettant de disposer d'un baromètre Client de l'organisme afin d'évaluer le taux de satisfaction de ses clients.



OBJECTIFS

- » Déterminer les leviers de satisfaction clients et identifier les besoins implicites et futurs.
- » Analyser la satisfaction des clients par rapport aux produits et ou des prestations actuelles.
- » Détecter les difficultés rencontrées par les clients et Proposer les différentes actions d'amélioration.
- » Examiner les défaillances dans le fonctionnement de l'organisme.



METHODOLOGIE ET ACCOMPAGNEMENT

Phase	Activités
1. Présentation de l'objectif, de la méthodologie de travail, l'échantillon, le questionnaire	<ul style="list-style-type: none">» Etape 1 : Identification du périmètre et population cible (Population cible : tailles, secteurs d'activités, région, caractéristiques des clients ...).» Etape 2 : Conception et structuration du questionnaire (qui prendra en considération tous les aspects relatifs à la satisfaction des clients de l'organisme, détermination du mode d'administration).
2. Enquête sur le terrain, recueil, traitement, analyse des données et la proposition du plan d'action.	<ul style="list-style-type: none">» Etape 3 : Formation des enquêteurs» Etape 4 : Administration du questionnaire (définition du mode et lieux d'administration)» Etape 5 : Saisie informatique» Etape 6 : Analyse des résultats» Etape 7 : Rédaction du rapport



METHODES ET MOYENS

- » Elaboration et administration des questionnaires de satisfaction des clients sur-mesure.
- » L'enquête de satisfaction des clients peut être qualitative et/ou quantitative.
- » L'enquête de satisfaction des clients est à la fois un outil qualité, un outil marketing, un outil de communication, de fidélisation et un outil de démarche de progrès.
- » Définition et suivi des critères et des indicateurs de mesure.





» Les enquêtes de satisfaction du personnel



FINALITE

Assister les organismes à la réalisation d'une **enquête de satisfaction du personnel** et compléter le **baromètre climat social**.



OBJECTIFS

- » Mettre en place une action de communication interne autour de la performance interne.
Repérer des indicateurs objectifs de la qualité de perception du personnel et identifier les pistes
- » d'amélioration de l'environnement de travail.
Disposer d'un outil de communication qui permet d'identifier les problèmes, de trouver les solutions et
- » de gérer les conflits.
Adopter un outil de dialogue et de communication entre les acteurs de la gestion d'un organisme.
- » Impliquer les équipes et l'ensemble du personnel dans une démarche interne de suggestions,
- » d'amélioration et de développement en augmentant le sentiment d'appartenance à l'entreprise.



METHODOLOGIE ET ACCOMPAGNEMENT

Phase	Activités
Phase 1 : Présentation et validation des objectifs, de la méthodologie de travail, l'échantillon, le questionnaire	
1. Validation des objectifs, la démarche et le périmètre	<ul style="list-style-type: none"> » Définir le cadre de l'enquête, les objectifs et valider la méthodologie. » Associer l'encadrement et les instances représentatives du personnel. » Valider un planning prévisionnel de la mission.
2. Conception et structuration du questionnaire	<ul style="list-style-type: none"> » Préparer et valider le questionnaire. » Communiquer autour du baromètre climat social. » Impliquer les instances représentatives du personnel.
Phase 2 : Enquête sur le terrain, recueil, traitement, analyse des données et la proposition du plan d'action.	
1. Administration du questionnaire et collecte des données	<ul style="list-style-type: none"> » La collecte de données respecte l'anonymat des répondants. » Les supports pour la collecte des données sont conçus en fonction des spécifications du client (charte graphique...). » La gestion des invitations et/ou l'envoi des questionnaires et des relances sont effectuées en accord avec les exigences du client. » La collecte, l'administration et l'analyse des données sont sécurisées.
2. Analyse des données et conclusions du baromètre climat social	<ul style="list-style-type: none"> » Analyser les statistiques avancées des données. » Analyser descriptivement les résultats. » Etudier le taux de satisfaction des salariés sur des thématiques précises. » Analyser qualitativement les suggestions aux questions ouvertes. » Interpréter, synthétiser et proposer des recommandations.
3. Mettre en œuvre le plan d'amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"> » Choisir les modalités de mise en œuvre du plan de progrès ; » Mettre en place le plan d'action en tenant compte des particularités de l'entreprise et de la maturité de son système de management.