

GESTION DES ENQUETES DE SATISFACTION CLIENTS

1. Planification des Enquêtes de Satisfaction Clients

Chaque année la DEC organise une enquête de satisfaction clients pour obtenir un feed-back du service qui leur est rendu. Ceci permet d'identifier les points sur lesquels des efforts doivent être mis pour l'amélioration de la qualité de ces services.

2. Elaboration du Questionnaire de Satisfaction Clients

Un questionnaire de satisfaction client est joint en annexe 1 de la présente procédure. Ce formulaire peut être modifié à l'initiative du Directeur de l'Evaluation de la Conformité (DEC) ou de toute autre personne et validé par le DEC avant sa diffusion.

3. Distribution des Questionnaires aux Clients

Le Questionnaire peut suivant le cas, être transmis au client soit par l'accueil de la DEC, les chargés clientèle, le service courrier de l'ANOR, lors de la réception des clients ou par mail aux clients sous contrat.

1. A la réception du dossier de certification ;
2. A la remise des Rapports d'audit/inspection, d'étiquetage et d'Analyses ;
3. A la remise de certificat de conformité ;
4. Lors des audits/ inspections ;
5. Lors des visites clients pour besoin d'information ;
6. Lors de la transmission des cartes de vœux aux clients ou par tout autre canal mettant en contact le client avec le Service ;
7. Par voie électronique.

Un même client ne peut recevoir par un même canal qu'un seul questionnaire d'enquête de satisfaction client. En cas de non réponse, d'autres canaux sont utilisés.

4. Collecte des Réponses aux Questionnaires de Satisfaction Clients

Les fiches d'enquêtes transmises peuvent être collectées :

1. A la réception du dossier de certification ;
2. A la remise des rapports d'audit/inspection, d'étiquetage et d'Analyses ;

3. A la remise de certificat de conformité ;
4. Lors des audits/ inspections ;
5. Lors des visites clients pour besoin d'information ;
6. Lors de la transmission des cartes de vœux aux clients ou par tout autre canal mettant en contact le client avec le Service.
7. Par voie électronique.

Le chargé de clientèle de la DEC a la responsabilité d'assurer la relance des clients, de les encourager à remplir et renvoyer leur questionnaire à la DEC.

5. Analyse des Réponses aux Questionnaires de Satisfaction Client

Le questionnaire comprend deux (02) parties ; le client est appelé à renseigner les deux (02) parties. Les clients répondent aux questions posées en cochant une des cases suivantes :

1. Excellent
2. Très satisfaisant ;
3. Satisfaisant ;
4. Insatisfaisant ;
5. Très insatisfaisant.

La partie I a une série de questions portant sur les prestations générales de la DEC. Les questions posées sont sur des aspects suivants :

- Respect des horaires ;
- Accueil des clients
- Disponibilité du personnel de la DEC ;
- Clarté des rapports d'audit/inspection, d'étiquetage et d'analyses ;
- Clarté de certificat de conformité ;
- Respect de délais de programmation des missions d'audit/ inspection ;
- Délais de rendu des rapports et de certificat ;
- Facturation ;
- Respect de la confidentialité ;
- Facilité à communiquer avec la DEC ;

- Appréciation générale de la prestation de la DEC.

La partie II a une deuxième série de questions portant sur l'image que présente la DEC auprès de ses clients. Les questions posées sont sur des aspects suivants :

- De manière générale, la DEC a-t-elle répondu aux attentes du client ?
- Recommanderiez-vous la DEC à une entreprise pour la certification ?

Enfin les remarques et suggestions du client pour l'amélioration du service sont prises en compte.

L'analyse des questionnaires d'enquête de satisfaction clients commence par la synthèse des résultats des retours d'enquêtes de satisfaction.

Le client est toujours contacté quel que soit son appréciation.

Si la réponse est **"Très satisfaisant"** ou **"Satisfaisant"**, (entre 30-50) le client est considéré globalement satisfait sur cet aspect. Il n'y a dans ce cas, **aucune obligation d'engager une action corrective**. La DEC se rapproche du client pour accuser réception.

Si la réponse est **"Peu satisfaisant"**, la DEC approche le client pour avoir d'amples explications et **il pourrait être utile de mettre en œuvre une action corrective**.

Si la réponse est **"Insatisfaisant"** ou **"très insatisfaisant"**, (entre 10-20) le client n'est pas satisfait sur cet aspect. Il y'a dans ce cas, obligation de faire des investigations (y compris auprès du client) pour identifier les causes de cette non satisfaction. Une synthèse des réponses d'investigations est faite par la DEC pour identifier les causes réelles de la non satisfaction ; celle-ci peut être suivie en cas de nécessité de la mise en œuvre d'une ou de plusieurs actions correctives pour remédier à la situation.

6. Enregistrement et suivi de la mise en œuvre des Actions Correctives issues des questionnaires de satisfaction clients

Lorsque dans le cadre des investigations, le client fournit des éléments factuels concernant sa non satisfaction, une fiche de plainte est établie et traitée conformément aux dispositions de la procédure de gestion des plaintes et appels CAG.ECA.030. 001.



Une synthèse des réponses reçues par la DEC est faite par le Correspondant Qualité pour identifier les causes de non satisfaction. L'analyse d'une non satisfaction, ou de la récurrence d'une non satisfaction donne en général lieu à une Action Corrective. Une ou plusieurs fiches d'Action Corrective est ainsi ouverte pour chacune des actions correctives identifiées, conformément aux dispositions de la procédure des Action Correctives et Préventives CAG.Pga.005.001.