

Satisfaction du client



Résumé de l'auteur :

Ce document a pour objet de définir les principes et exigences à respecter par l'organisme pour mesurer la satisfaction des clients.

Application autorisée par :	Date	Visa
	31/10/2017	

Liste de diffusion	Nbre exemplaire s	Commentaires
RQD	1	

GESTION DES MODIFICATIONS

Editio n	Date	Auteur	Modifications
1	31/10/2017		Création

Satisfaction du client



SOMMAIRE

1	<u>BUT DU DOCUMENT.....</u>	3
2	<u>DOCUMENTS DE REFERENCE</u>	3
3	<u>DEFINITION.....</u>	3
4	<u>DEMARCHE DE MESURE DE LA SATISFACTION</u>	3
4.1	TOUT AU LONG DE LA PRESTATION	3
4.2	EN COURS OU EN FIN DE PRESTATION	4
5	<u>ANALYSE DES RESULTATS.....</u>	5
5.1	PONCTUELLEMENT	5
5.2	STATISTIQUEMENT	5
6	<u>ENREGISTREMENTS RELATIFS A LA QUALITE</u>	5



1 BUT DU DOCUMENT

Ce document a pour but de définir et d'organiser la mesure de la satisfaction des clients de l'**ORGANISME**.

Tout au long du service proposé, l'**ORGANISME** doit être en permanence à l'écoute de leurs réclamations ou de leurs satisfactions.

Les remarques sont prises en compte systématiquement et traduites en écart puis en actions par les acteurs de l'**ORGANISME**. Le Représentant Qualité de la Direction de l'**ORGANISME** les traitera et les gèrera. Une analyse des remarques sera faite systématiquement en réunion de pilotage ou en Revue de Direction.

Au delà de l'écoute permanente de son client, la recherche d'informations relatives à sa satisfaction sera faite statistiquement en cours ou en fin de prestation par une enquête selon cette procédure.

2 DOCUMENTS DE REFERENCE

DR1 : Norme NF EN ISO 9001 version 2015

DR2 : Manuel Management Qualité

3 DEFINITION

Par définition, la satisfaction du client, c'est son opinion sur le degré de réponse à ses besoins et attentes apportés par les prestations et services délivrés.

4 DEMARCHE DE MESURE DE LA SATISFACTION

4.1 TOUT AU LONG DE LA PRESTATION

Tout au long de la prestation et parfois même plusieurs mois après, le Client peut faire connaître son mécontentement :

- ✓ soit oralement, c'est-à-dire au cours d'une communication téléphonique ou lors d'un entretien,
- ✓ soit par écrit c'est-à-dire par une lettre, un fax ou un courrier email.

Dans tous les cas, il s'agit de réclamations du Client et l'**ORGANISME** s'engage à les traiter pour faire mieux, pour lever les éventuelles incompréhensions, pour que le Client soit de plus en plus satisfait.

Satisfaction du client



Toutes ces réclamations sont prises en compte par l'**ORGANISME** à partir d'un imprimé de réclamation interne renseigné par celui qui est à l'écoute du Client.

L'imprimé est utilisé en interne. Les réclamations client doivent être traitées avec diligence et discernement.

4.2 EN COURS OU EN FIN DE PRESTATION

Le Directeur est le correspondant du Client de l'**ORGANISME**.

La mesure de la satisfaction du Client sera faite pour chaque client traité afin de faire un constat de cette satisfaction à un moment donné.

RAISON SOCIALE : DATE :				
Est-ce que l' ORGANISME répond à votre besoin (initialement demandé) ?				
Est-ce que les modalités contractuelles de déroulement de la prestation ont été respectées ?				
Que pensez-vous de la qualité des interventions ?				
Que pensez-vous globalement des services de l' ORGANISME (rapport prestation/prix) ?				
Quelle est votre appréciation des relations avec vos interlocuteurs de l' ORGANISME ?				
Observations éventuelles :				

L'enquête sera menée selon la démarche suivante :

Pour toutes prestations, deux cas se distinguent :



- Dans le cas de la remise d'un produit ou d'une prestation au client, le représentant de l'organisme interroge de vive voix le client pour avoir une réponse instantanée et un commentaire concernant le produit ou la prestation.
- Dans le cas où une rencontre post-intervention n'a pas lieu, un appel téléphonique de l'**ORGANISME** permettra d'apporter les réponses à cet imprimé complété par les commentaires oraux.

5 ANALYSE DES RESULTATS

5.1 PONCTUELLEMENT

Dès réception de l'imprimé renseigné par les Clients, prescripteurs et collectivités, si la direction souhaite plus d'informations, l'**ORGANISME** téléphone à l'interlocuteur du Client afin qu'il commente l'appréciation donnée.

Ces commentaires viendront compléter les informations de l'enquête et seront traités pour en tirer des recommandations.

5.2 STATISTIQUEMENT

Tous les ans, un bilan des réponses et commentaires donnés sera communiqué et analysé par la direction de l'**ORGANISME** lors de la Revue de Direction dans le but de mettre éventuellement en place des actions d'amélioration.

Un bilan annuel sera présenté à l'assemblée générale qui doit prévoir dans son ordre du jour un chapitre sur ce sujet.

Des actions d'amélioration continue seront décidées après analyse de ces bilans en prenant en compte les satisfactions et insatisfactions mesurées.

6 ENREGISTREMENTS RELATIFS A LA QUALITE

Enregistrement relatif à la qualité	Responsable	Lieu d'archive	Durée Archive	Accès
Enquête satisfaction	RQD	RQD	10 ans	Libre
Bilan enquête satisfaction Clients	RQD	RQD	10 ans	Libre
Réclamations	RQD	DIR	10 ans	Libre