

Mesurer et structurer la satisfaction des clients



La mesure de la satisfaction client est un outil d'écoute indispensable pour orienter la stratégie qualité et rendre performants les choix d'investissement et d'organisation.

Toute entreprise en démarche qualité se doit de disposer d'un outil objectif, fiable et robuste pour mesurer la satisfaction de ses clients, comprendre leurs perceptions, identifier les leviers pertinents d'actions possibles, et suivre l'efficacité des actions mises en œuvre.

Dans les transports de voyageurs, la connaissance acquise par le groupe EFFIA sur la mesure de la satisfaction nous permet d'offrir une expertise et des méthodologies d'enquêtes éprouvées. Elles reposent sur des savoir-faire reconnus : questionnaires, échantillons, modes d'interrogation, traitements et restitution.

> Pourquoi mesurer la satisfaction client ?

Véritable outil de pilotage entre les mains du décideur, les enquêtes de satisfaction (internes, externes, barométriques) correspondent à des dispositifs de dialogue et de motivation de l'ensemble des clients, acteurs ou partenaires de l'entreprise.

> Un client satisfait est un client fidèle

Mesurer la satisfaction, c'est avant tout se placer du point de vue du client ou de l'utilisateur et définir les critères pertinents qui déterminent sa vision de l'offre de produits ou de services ainsi que ses propensions de ré-achat.

> La satisfaction des clients sur un référent précis

Nos explorations de la satisfaction se rapportent toujours concrètement à la situation de service ou à la fréquentation du jour de l'enquête. Les questionnaires permettent de mesurer factuellement la satisfaction globale et de détailler les appréciations portées pour chacune des composantes du service consommé par les clients de l'entreprise.

Cette exploration fine de la satisfaction recueille également la position des appréciations actuelles par rapport à la tendance générale passée pour interpréter les évolutions constatées.

> Des enquêtes comme véritables dispositifs de management

Forts du savoir-faire tiré de leurs expériences concrètes sur le terrain, les experts EFFIA missionnés sur un projet gèrent à vos côtés tous les éléments clés du processus d'une mesure régulière et efficace de la satisfaction pour transformer les données recueillies en actions et mesurer les effets des interventions déjà engagées.

SECON VOUS, L'IMPORTANCE RESPECTIVE DES CRITERES QUALITE								
Parmi les 9 critères suivants, classez-les par ordre prioritaire (du critère le plus important noté en 1er, jusqu'au critère le moins important noté en 9ème)								
Rapidité, Fréquence	Modernité	Propreté	Ponctualité	Prix adapté	Information	Confort	Accueil	Sécurité
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Donnez-nous votre opinion globale sur chacun des points suivants (cocher la case qui justifie le mieux votre satisfaction)								
19. L'information sur les horaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Les informations sur les tarifs proposés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Le guide TER et/ou les fiches horaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. L'utilisation du service Minitel et/ou du service Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. L'utilisation du service téléphonique (3835)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. La pertinence des arrêts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. La rapidité du trajet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. La desserte en semaine tôt le matin (avant 06h00) et/ou tard le soir (après 20h00)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. La desserte en semaine en période de pointe (entre 06h00-09h00 et/ou 16h00-20h00)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. La desserte en semaine en milieu de journée (entre 09h00 et 16h00)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. La desserte le week-end et/ou les jours fériés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Les correspondances avec les autres modes de transports collectifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A PROPOS DE VOTRE VOYAGE DE CE JOUR								
31. Quelle note globale donnez-vous à l'ensemble des services de transport SNCF dont vous bénéficiez au cours de ce déplacement ? (cocher la note qui justifie le mieux votre satisfaction. 1 : pas du tout satisfait; 10 : tout à fait satisfait)								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Votre opinion sur votre gare de montée								
Dites-nous votre satisfaction sur les accès à cette gare ? (cocher la case qui justifie le mieux votre satisfaction)								
32. L'accès pour les piétons	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. L'accès pour les personnes à mobilité réduite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. L'accès et le stationnement pour les deux-roues (moto, scooter, vélo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. L'accès et le stationnement pour les véhicules particuliers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. L'accès et l'arrêt pour déposer ou reprendre quelqu'un	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. L'accès et l'arrêt pour les transports en commun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. La desserte de la gare par les transports en commun (horaire, fréquence)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

> Des outils spécifiques de pilotage

La mise en forme et la restitution des résultats adoptent les principes répondant à la logique de la démarche qualité du client. Les données de satisfaction sont mises à disposition de manière déclinée (tableaux, schémas, matrices et cartographies) pour chaque catégorie de destinataire ou d'utilisation.

Ces informations dédiées permettent à chaque acteur d'inscrire au quotidien sa participation et ses actions dans le cadre retenu d'amélioration de la satisfaction.



> Quelques références :

Conseil Régional d'Alsace, Nantes Métropole, EFFIA Stationnement, Communauté d'Agglomération Nice Côte d'Azur.