



Outil 9

Enquête de satisfaction du client

L'enquête de satisfaction du client est un outil d'évaluation très utile que l'on peut adapter tout au long du processus, même s'il est surtout utile lors du prototypage et des tests. Les enquêtes sont un moyen rapide de générer des données pour valider ou infirmer vos hypothèses.

Idéalement, elles devraient être réalisées à intervalles réguliers afin que vous puissiez procéder à des ajustements et à des itérations de vos idées, jusqu'à ce que vous ayez affiné et validé une solution prête à être redimensionnée.

Conseil – L'enquête formelle n'est qu'une des approches permettant de recueillir les sentiments de vos clients à l'égard de votre prototype. La plupart des prototypes bénéficient d'une analyse à la fois formelle et informelle. Vous souhaitez peut-être recueillir des commentaires plus nuancés sur votre prototype en menant de courts entretiens de groupe ou au passage d'un client afin de recueillir des informations qualitatives en notant ce que les gens ont aimé/n'ont pas aimé, ce qu'ils ont trouvé clair/confus, ou les idées ou considérations pertinentes dont ils vous ont fait part.

ÉTAPES

1

PARTICIPANTS CIBLES

Sélectionnez d'emblée le groupe de clients cibles et exposés (voir le modèle de ciblage). Veillez à ce que les personnes chargées de l'enquête soient expérimentées et correctement formées.

2

ADAPTER LES QUESTIONS DE L'ENQUÊTE

Créez une enquête basée sur les aspects spécifiques du projet (ou du prototype) que vous souhaitez tester. Si vous avez changé le décor d'une agence bancaire, par exemple, élaborer une enquête qui révélera les premières impressions et l'expérience générale des clients de passage.

3

SCÉNOGRAPHIER ET DÉPLOYER

Administrez l'enquête dans la langue locale et, au besoin, le plus rapidement possible après la mise en œuvre de votre prototype ou de votre intervention. À vous de voir si vous souhaitez mener des enquêtes à plusieurs stades du processus.

4

RECUEILLIR DES INFORMATIONS ET S'EN SERVIR

La collecte de données doit être optimisée pour obtenir et synthétiser rapidement les résultats, afin que vous puissiez à tout moment intégrer des modifications à votre projet (par exemple en utilisant surveymonkey, les formulaires Google ou d'autres outils en ligne du même genre).

DURÉE SUGGÉRÉE

2 à 8 heures

RÔLES

2 à 4 collaborateurs

MATÉRIEL NÉCESSAIRE

Des crayons, du papier
Des post-it

Cette courte enquête (page 2/2 du modèle) est utilisée pour recueillir le feedback du client confronté au prototype et son expérience globale. Elle comporte 4-5 questions, les réponses étant fournies sur une échelle de Likert à 5 points. La réussite d'une enquête passe nécessairement par une planification minutieuse en amont.



Outil 9

Enquête de satisfaction du client (1/2)

PROJET / SUJET

OBJECTIF – Quel aspect de l'expérience client essayez-vous plus spécifiquement de jauger, quelles hypothèses testez-vous ?

FORMAT REQUIS

Langue et degré d'alphabétisation – Quelles sont les considérations linguistiques à prendre en compte pour que les participants soient à l'aise ?

Médias et technologie – Cette enquête se fera-t-elle par téléphone ou en présentiel ? Quel est le niveau de maîtrise technologique nécessaire pour y prendre part ?

Rémunération – Les participants devraient-ils être indemnisés pour le temps qu'ils consacrent à répondre à l'enquête ou s'agit-il d'une participation sur une base volontaire ?

Animateurs – Quel niveau de formation devront avoir les animateurs qui mèneront l'enquête ? S'agira-t-il de membres du personnel et de personnes externes à l'organisation ?

DATE / LIEU DE L'ENQUÊTE

PROFIL DES PARTICIPANTS	GROUPE EXPOSÉ	GROUPE DE CONTRÔLE
Nombre de participants		
Tranche d'âge		
Tranche de revenus		
Caractéristiques financières		
Exposition au produit / service		
Connaissance de l'organisation / de la marque		
Distribution géographique		
Stratégie pour le calendrier de recrutement		



Outil 9

Enquête de satisfaction du client (2/2)

GRUPE CIBLE

EXEMPLES DE QUESTION*

Remarque : Ces questions sont tirées d'un ancien projet. À vous de formuler des questions pertinentes pour votre projet.

1

2

3

4

5

Les deux

Dans quelle mesure vous sentez-vous à l'aise à / au [lieu du service] ?

Très mal à l'aise

Relativement mal à l'aise

Ni à l'aise ni mal à l'aise

Relativement à l'aise

Très à l'aise

Les deux

Dans quelle mesure pensez-vous que les **informations** fournies au [lieu de service] sont adéquates par rapport à vos questions ?

Très inadéquates

Relativement inadéquates

Ni adéquates ni inadéquates

Relativement adéquates

Très adéquates

Groupe exposé

Avez-vous **remarqué des changements** au [lieu] ? (Oui/Non) Si oui, à quel point ces nouveaux changements vous plaisent-ils ?

Pas du tout

Pas trop

Cela ne me fait ni chaud ni froid

Assez bien

Beaucoup

Les deux

Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de votre expérience au / à [lieu] ?

Très insatisfait

Relativement insatisfait

Ni satisfait ni insatisfait

Relativement satisfait

Très satisfait

Les deux

Quels dispositifs appréciez-vous le plus a / au [lieu] (nouveaux anciens) ? Quels sont ceux que vous appréciez le moins (nouveaux ou anciens) ?

Feed-back du client

Feed-back du client