

[Retour au Dossier Organisationnel](#)**Sujets connexes**

[Cartographie fonctionnelle de LoGeAs](#)
[Proc#182 - Roadmap et plan produit](#)
[Proc#168 - Chaîne de qualification et de livraison](#)
[Proc#180 - Préparation d'un audit NF](#)

Proc#183 - Mesure de la satisfaction client

Informations qualité

Suivi des modifications majeures		
Date	Auteur	Modifications
2026-10-10	Nicolas MARCHAND	Création, pour répondre à l'exigence 4.9.2 (Satisfaction du client) de l'annexe 1 du référentiel NF 203 V7.0
Suivi des approbations		Cartographie fonctionnelle - fiche de la procédure
Objet		Définir comment Logeas Informatique mesure régulièrement la satisfaction de ses clients sur l'utilisation globale de LoGeAs : préparation et diffusion du questionnaire, recueil des réponses, analyse, rédaction du rapport et suivi des actions.
Destinataires		- Validation des modifications : Gérant - Approbation du document : Gérance

Champ d'application

Cette procédure s'applique à toutes les enquêtes de satisfaction menées auprès des clients de LoGeAs. Elle répond aux exigences du référentiel NF 203 V7.0, partie 2, annexe 1, § 4.9.2 (Satisfaction du client) :

Exigence	En synthèse	Où elle est traitée
4.9.2.1	Suivi régulier de la satisfaction sur l'usage du logiciel dans son ensemble.	Règles (périodicité), Questionnaire
4.9.2.2	Méthode définie pour collecter puis exploiter les avis des clients.	Déroulé, Analyse, Rapport, Actions
4.9.2.3	Fréquence minimale des enquêtes liée au cycle de vie de chaque version majeure.	Règles (périodicité)

Règles

- **Périodicité : une enquête tous les 1 à 2 ans** : jamais plus de 24 mois entre deux enquêtes. Chaque version majeure (par exemple la 11.x) doit être couverte par au moins une enquête, lancée pendant sa phase de maintenance, une fois que les clients ont pu utiliser la version au moins trois mois.
- **Calendrier** : le mois de lancement prévu figure dans le plan qualité annuel ; tout report est

justifié dans le rapport d'enquête.

- **Population : tous les utilisateurs actifs** de LoGeAs à la date de lancement, quel que soit leur rôle (administrateur, comptable, trésorier, secrétaire...). La liste des destinataires est extraite à la date de lancement et conservée : elle donne le dénominateur du taux de réponse.
- **Responsabilité** : le **responsable qualité** pilote l'enquête (questionnaire, diffusion, relances, analyse, rapport, suivi des actions). La gérance valide le rapport et les actions retenues. Le support et les développeurs contribuent à l'analyse des réponses qui les concernent et réalisent les actions qui leur sont affectées.
- **Taux de réponse** : objectif de **30 %** des utilisateurs sollicités. En dessous de **15 %**, le rapport le signale et prévoit une action pour l'enquête suivante (relances téléphoniques, questionnaire plus court...).

Questionnaire

- Court : **10 minutes maximum**, une vingtaine de questions.
- Un **socle** de questions identiques d'une enquête à l'autre, pour comparer les résultats dans le temps ; les questions ajoutées ponctuellement (nouvelle fonction, version majeure) sont repérées comme telles.
- Échelle de notation unique : **1 (pas du tout satisfait) à 5 (très satisfait)**, plus « Sans avis ».
- Chaque thème se termine par une zone de commentaire libre.
- **Confidentialité** : le questionnaire n'est pas techniquement anonyme (les réponses sont rattachées au répondant), mais son **dépouillement est anonyme** : l'analyse et le rapport ne présentent que des résultats agrégés et des commentaires sans nom ni organisme.
- Le questionnaire de référence est versionné (numéro et date) ; chaque modification est notée dans son historique.

Thème du socle	Questions (exemples)
Profil	Type d'organisme, nombre d'adhérents, rôle du répondant, ancienneté d'utilisation, modules utilisés (fichier, comptabilité, tâches, états...).
Satisfaction globale	Note globale de LoGeAs ; recommanderiez-vous LoGeAs (0 à 10, indicateur NPS) ?
Fonctionnalités	Couverture des besoins par module ; fonctions manquantes.
Facilité d'utilisation	Ergonomie, clarté des écrans, prise en main.
Fiabilité et performances	Stabilité, rapidité, anomalies rencontrées.
Conformité comptable	Confiance dans les états, clôtures, exports (FEC...).
Mises à jour	Fréquence, information sur les nouveautés, absence de régressions.
Documentation et aide	Qualité de l'aide en ligne et des documents fournis.
Support	Réactivité, qualité des réponses, suivi des tickets.
Attentes	Trois améliorations prioritaires souhaitées ; commentaire libre.

Déroulé

Étape	Qui	Quand	Quoi
1. Préparation	Responsable qualité	J-15	Mettre à jour le questionnaire si besoin, le tester en interne, extraire la liste des utilisateurs actifs.

Étape	Qui	Quand	Quoi
2. Diffusion	Responsable qualité	J	Envoyer aux utilisateurs un courriel avec le lien vers le formulaire en ligne, depuis une boîte partagée (Proc#10) ; message dans l'application si disponible. Fenêtre de réponse : 3 semaines .
3. Relances	Responsable qualité	J+10, J+18	Relancer les non-répondants.
4. Clôture du recueil	Responsable qualité	J+21	Fermer le formulaire et exporter les réponses brutes (CSV / tableur), datées. Joindre les retours de satisfaction reçus hors enquête pendant la période (tickets, courriels, appels) comme données qualitatives.
5. Analyse	Responsable qualité, support, développement	J+21 à J+21 + 1 mois	Voir la section Analyse.
6. Rapport	Responsable qualité, puis gérance	J+21 + 1 mois	Rédiger le rapport d'enquête, le faire valider par la gérance.
7. Retour aux clients	Responsable qualité	au plus tard J+21 + 2 mois	Envoyer aux clients une synthèse des résultats et des actions retenues (courriel ou note de version).
8. Suivi des actions	Gérance	revue de direction suivante	Revoir l'avancement des actions ; mesurer leur efficacité à l'enquête suivante.

Analyse

Indicateurs

Indicateur	Calcul	Seuil d'alerte
Taux de réponse	réponses / utilisateurs sollicités	< 15 %
Satisfaction globale	moyenne des notes globales (1 à 5)	< 3,5
Taux de satisfaits	part des notes 4 et 5	< 70 %
Satisfaction par thème	moyenne par thème (1 à 5)	< 3
NPS	% promoteurs (9-10) – % détracteurs (0-6)	< 0
Évolution	écart avec l'enquête précédente, par indicateur	baisse ≥ 0,5 point

Démarche

1. Contrôler les données : supprimer les doublons, écarter les réponses vides, noter les exclusions.
2. Calculer les indicateurs, globalement et par profil (type d'organisme, modules utilisés).
3. Comparer avec l'enquête précédente.
4. Classer les commentaires libres par thème, compter les sujets récurrents, retenir des citations représentatives.
5. Identifier les **points forts**, les **points faibles** (seuils d'alerte franchis, sujets récurrents) et les **attentes prioritaires**.
6. Pour chaque point faible, rechercher les causes avec le support et les développeurs (tickets associés, anomalies connues).

Rapport d'enquête

Plan type du rapport :

1. **Identification** : référence de l'enquête, version majeure concernée, période, version du questionnaire.
2. **Méthode** : population, mode de diffusion, relances, nombre d'utilisateurs sollicités et de réponses, taux de réponse.
3. **Résultats** : tableau des indicateurs et graphiques, évolution par rapport à l'enquête précédente.
4. **Analyse qualitative** : synthèse des commentaires par thème.
5. **Conclusions** : points forts, points faibles, attentes prioritaires.
6. **Plan d'actions** : voir la section suivante.
7. **Suivi** : état des actions décidées lors de l'enquête précédente.
8. **Validation** : nom, date et visa de la gérance.

Actions

- Chaque point faible donne lieu soit à une **action** (description, responsable, échéance, indicateur de réussite), soit à une **décision motivée** de ne pas agir.
- Les actions sont enregistrées dans le suivi des actions qualité ; les évolutions du logiciel qui en découlent passent par la roadmap ([Proc#182](#)).
- L'avancement est revu en revue de direction ; l'efficacité des actions est mesurée à l'enquête suivante (évolution des indicateurs concernés).

Enregistrements

Conservés dans le cloud de l'entreprise, dossier qualité NF, un sous-dossier par enquête (par exemple Satisfaction\2026-11 Enquête V11), au moins pendant la durée de validité de la certification augmentée d'un cycle :

- le questionnaire diffusé (version figée) ;
- la liste des utilisateurs sollicités, les dates d'envoi et de relance ;
- l'export brut des réponses ;
- le fichier d'analyse (calcul des indicateurs) ;
- le rapport validé ;
- la synthèse envoyée aux clients ;
- le plan d'actions et son suivi.

From:
<https://wiki-logeas.fr/certif/> - **dokuwiki-certif**

Permanent link:
<https://wiki-logeas.fr/certif/doku.php?id=certif:procedure:satisfactionclient&rev=1791619415>

Last update: **2026/10/10 10:03**



