

GERER LA SATISFACTION DES DONNEURS D'ORDRE		Référence : PM2-1
		Version : V0
		Date : 04/10/2024
		Page : 08
Processus de Management	PM2 : Piloter l'Expérience Client et les Projets	
Objet : Ce document a pour objet de mesurer le niveau de satisfaction des Donneurs d'Ordre		
Domaine d'application : Cette procédure s'applique à toutes les filiales du groupe média contact, à ses business unit et HOOPE		
Rédaction	Validation	Approbation
Nurudeen SALAMI Fonction : Assistant chargé de méthodes et de procédures Contributeur : Sunday OKIE Fonction : Assistant chargé de l'amélioration continue	Innocent d'ALMEIDA Fonction : Responsable Parcours et Voix du Client Visa :	Michèle DEGBOE Fonction : Directrice Générale Adjointe/Support Visa :
Gestionnaire du document	Direction de l'Expérience Client & les Projets	
Destinataires pour action	Destinataires pour information	Validité
DECP	Tout le Personnel GMC	A compter de : 04/10/2024
		☒ Permanent ☐ Temporaire jusqu'au...

Evolution du document

N° de version	Date de création	Nature de l'évolution du document
V0	04/10/2024	Création du document

SOMMAIRE

1.	DEFINITIONS/SIGLES.....	4
2.	DOCUMENTS DE REFERENCE	4
3.	OBJECTIF	4
4.	REGLES DE GESTION.....	4
5.	RISQUES.....	5
6.	SANCTIONS.....	5
7.	DESCRIPTION DETAILLEE.....	6
8.	ENREGISTREMENTS RELATIFS A LA QUALITE	8

1. DEFINITIONS/SIGLES

Sigles	Définitions
BU	Business Unit
CC	Chargé de Compte
COPC	Customer Operation Performance Center
CR	Compte Rendu
DECP	Direction de l'Expérience Client et Projets
DO	Donneurs d'Ordre
GMC	Groupe Media Contact
ISO	Organisation Internationale de Standardisation
N+1	Supérieur Hiérarchique
PDA	Plan d'Actions
QOQOCP	Qui Quoi Où Quand Comment et Pourquoi

2. DOCUMENTS DE REFERENCE

COPC, ÉDITION 7.0 VERSION 1.2
 ISO 9001 v 2015

3. OBJECTIF

Cette procédure a pour objectif de collecter les données et de mettre en relief le niveau de satisfaction des DO

4. REGLES DE GESTION

Règle 1 : Chaque trois mois, la satisfaction des DO doit être collectée, analysée et des PDA proposés

Règle 2 : Le niveau de satisfaction global du DO doit être évalué sur les programmes, les activités des différentes filiales et/ou BU en tenant compte du contexte

Règle 3 : Le niveau de satisfaction des membres de l'équipe de chaque DO doit être recueilli en tenant compte de leur influence et du niveau d'interaction qu'ils ont avec nous.

Règle 4 : Les séances d'analyse avec les différents acteurs devront permettre de définir les différents problèmes, de déterminer les causes/racines et de proposer des actions correctives. Pour chaque action corrective, on devra proposer un acteur ou un responsable et des échéances.

Règle 5 : Pour les séances d'analyse et de proposition de solution, des outils spécifiques (tels que le diagramme de causes-effet, QQQQCP, les 5 pourquoi, Loi de Pareto sans s'y limiter) seront utilisés de même que pour les priorisations qui seront réalisés à chaque étape.

Règle 6 : En cas de non correction du PDA, après trois mois de mise en œuvre de non-conformité, elle est partagée pour déploiement d'un projet d'amélioration continue

5. RISQUES

Alerte du DO, Réunions de crise, courriers d'avertissement allant jusqu'à la résiliation de contrat

6. SANCTIONS

N/A

7. DESCRIPTION DETAILLEE

Etapes	Entrées	Activités clés	Resp & autorité clé R : Responsable A : Acteur C : Contributeur/Consulté I : Informé	Sorties / livrables clés (ERQ)	Contrôle clés	Délai	Moyens (Outils/plate formes/ procédure)
LE RECUEIL DE NIVEAU DE SATISFACTION DES DO							
1	Besoin de satisfaction du DO (Contrat SLA Benchmark Plan stratégique Analyse SWOT et PESTEL)	Définition du mécanisme de recueil de satisfaction du DO - Il identifie les attributs spécifiques selon le DO (2 semaines) - Il initie le cas échéant des séances de travail pour affiner ou recueillir les attentes des DO (une semaine)	A : Responsable parcours et voix du client R : DECP C : Responsable de compte/CC I : DG	Mécanisme ou Moyen pour l'atteinte de la satisfaction Besoin explicite et implicite des DO	Matrice des besoins, des exigences contractuelles, légales et réglementaire	3 semaines	Mail CR Etc.
2	Collecte des thématiques et/ou attributs Besoin explicite et implicite des DO	Enoncé des thématiques et/ou attributs - Il propose des thématiques incluant des attributs en vue de recueillir le niveau de satisfaction du DO (2J) - Il valide avec son N+1 les différents attributs et apporte les amendements le cas échéant (2J)	A : Responsable parcours et voix du client R : DECP I : DO/DG	Validation des thématiques et/ou attributs Elaboration de la fiche de recueil de satisfaction Et du plan d'action de recueil du	La Fiche de recueil de satisfaction et plan d'action	+4J	Mail Outils d'enquête de satisfaction

GERER LA SATISFACTION DES DO

PM2-1

**Diffusion
interne**

Etapes	Entrées	Activités clés	Resp & autorité clé R : Responsable A : Acteur C : Contributeur/Consulté I : Informé	Sorties / livrables clés (ERQ)	Contrôle clés	Délai	Moyens (Outils/plate formes/ procédure)
				niveau de satisfaction			
3	Evaluation des thématiques et/ou attributs Fiche de recueil de satisfaction	Soumission des thématiques aux DO - Il les intègre dans l'outil préparé à cet effet et le soumet aux différents DO (3J) - Il soumet et attend le retour des DO pour la collecte des données (une semaine) NB : Le niveau de satisfaction des DO peut aussi être collecté par des fiches papiers à renseigner	A : Responsable parcours et voix du client R : DECP I : DO/DG	Collecte des données Niveau de satisfaction	Suivi du plan d'action	+10J	Mail Outils d'enquête de satisfaction
4	Les données d'insatisfaction du DO Niveau de satisfaction	Evaluation du niveau d'insatisfaction des DO - Il fait le point du niveau d'insatisfaction de chaque DO et présente les résultats (toutes les directions) - Il initie des séances pour analyser des points d'insatisfaction des DO avec les Directions qui sont impactées	A : Responsable parcours et voix du client R : DECP I : Toutes les Directions	Préparation du PDA Elaboration du plan d'action de traitement des réclamations	Plan d'action de traitement des réclamations	+5J	Mail
5	Préparation de PDA Plan d'action de traitement des réclamations	Proposition des PDA Il suit la réalisation des PDA et communique mensuellement sur le taux d'avancement	A : Responsable parcours et voix du client R : DECP I : Toutes les Directions	PDA validée Traitement des réclamations	Suivi du plan d'action mis en œuvre	+5J	Mail Rapport d'enquête de satisfaction

8. ENREGISTREMENTS RELATIFS A LA QUALITE

	Désignation	Responsable classement	Lieu de classement	Durée de classement	Responsable archivage	Durée d'archivage
PM2-1-ENG1	Fiche d'enquête de satisfaction	Responsable parcours et voix du client	Lecteur	3 ans	-	10 ans
PM2-1-ENG2	Retour Enquête	Responsable parcours et voix du client	DECP	3 ans	REC	10 ans