



---

## Enquête satisfaction client

Cas de l'entreprise (X) de nettoyage et  
d'entretien

---

Actions de partenariat

## SOMMAIRE

**I/ INTRODUCTION**

**II/ FORMULATION DU PROBLEME**

**III/ RECHERCHE D'INFORMATION**

**IV/ METHODOLOGIE DE L'ETUDE**

**V/ TRAITEMENT ET ANALYSE**

**VI/ CONCLUSION GENERALE**

## I/ INTRODUCTION

Dans un environnement concurrentiel, l'étude de satisfaction client revêt une importance capitale dans la vie d'une entreprise ; **un client fidèle est un client satisfait...**

Elle permet, particulièrement, d'identifier, objectivement, les besoins et attentes du client, d'évaluer les écarts existants entre les attentes et les perceptions (la satisfaction) du client vis-à-vis du produit/service offert.

A l'inverse, une insatisfaction du client peut entraîner, outre, la perte de ce même client, une perte de notoriété de l'entreprise et par ricochet, des pertes financières considérables tel que (perte de contrats, coût des réclamations, dépenses pour soigner le reste de l'image...) ; nous dit-on dans un adage marketing **qu'un client mécontent en parle à dix (10) personnes, un client satisfait à trois (03).**

L'entreprise (X), objet de notre étude, assure pour le compte de l'entreprise (Y), la prestation de service de nettoyage et d'entretien de son siège depuis plus de deux (02) ans ; elle emploie une centaine d'ouvriers éparpillés à travers, les différents sites, où elle dispense la même prestation pour d'autres clients

## **II/ FORMULATION DU PROBLEME**

### **1. Problématique :**

**Comment Mesurer la satisfaction client de l'entreprise (X) vis-à-vis de l'entreprise (Y) ?**

### **2. Hypothèses :**

1. La prestation ne répond pas, parfaitement, aux besoins et attentes de ma clientèle ?
2. Les moyens utilisés sont insuffisantes où inadaptées pour un meilleur rendement ?
3. Le personnel employé n'est pas performant, indélicat ?

### **3. Objectifs :**

1. Identifier les attentes et besoins de la clientèle
2. Améliorer la qualité de la prestation
3. Soigner son notoriété

### **III/ RECHERCHE D'INFORMATIONS**

#### **1. Sources d'information :**

L'étude de marché consiste à rassembler un maximum d'informations sur le sujet abordée. Dans notre, la nature de l'information à collecter est de type secondaire existante sur les lieux de l'enquête, ce qui nous a facilité la tâche

- Les prestations assurées par l'entreprise (X) sont :

1. Nettoyage des lieux (locaux, vitres des façades)
2. Ramassage des déchets
3. Entretien des espaces verts

- Le siège de l'entreprise (Y) est constitué d'un bloc administratif, d'un Centre médicale et santé (CMS), des ateliers de préfabrication et d'un restaurant ou sont employé un personnel au nombre de (800).

- Globalement, Les attentes du personnel, se résument à la propreté sur les lieux de travail (bureaux, sanitaire, restaurant, CMS) et la sécurité des équipements se trouvant dans les bureaux (Micro-ordinateurs, imprimantes, documents de travail) avec une attention bien particulière qui doit développer l'entreprise (X), à l'égard, du CMS (centre de médecine et de santé)

#### **IV/ METHODOLOGIE DE L'ETUDE :**

Une démarche quantitative a été adoptée pour venir à bout de cette étude. A ce titre, Nous avons sollicité l'avis d'un nombre restreint du personnel du siège de l'entreprise (Y) afin de connaître leurs attentes et d'évaluer leur satisfaction à travers des chiffres issue de l'analyse ultérieure des données

##### **1. Population cible :**

Notre population cible est constituée par le personnel de l'entreprise (Y) qui avoisine les (800) personnes, Nous avons prise en compte les éléments suivants pour la segmentation de cette cible, par rapport à :

1. Eparpillements du personnel dans les différents blocs du siège
  - Bloc administratif (Comportant les bureaux de différentes directions),
  - Ateliers (une grande partie des ouvriers et quelques services),
  - Le centre médicale et de santé(CMS) ; car nous pensons qu'une attention toute particulière et une rigueur absolue que le prestataire est appelé à manifester
2. Le facteur lié au Catégorie socioprofessionnels et sexe
3. Indentification des réclamations par Zone d'intervention (bureaux, sanitaire, restaurant)

## **2. Choix de l'échantillon :**

Vu la taille de la population (800), nous avons jugé qu'un échantillon de (100) personnes est largement représentatif pour répondre aux objectifs de notre étude. Cet échantillon sera déterminé, proportionnellement, à la participation de chaque partie dans la population globale (méthode des quotas) comme suit :

- Bloc administratif : **29%**
- Atelier : **70 %**
- CMS : **1 %**

Pour les besoins simplifiés de notre étude, nous avons considéré, un échantillon de vingt deux (22) personnes et réparti en conséquence

## **3. Elaboration du questionnaire :**

L'élaboration d'un questionnaire n'est pas une mince affaire surtout pour les études de satisfaction client dans le marketing des services.

Aussi un questionnaire a été élaboré conformément aux objectifs de l'étude et en tenant compte, plus particulièrement, des hypothèses énoncées ci-avant.

Nous avons opté pour la simplicité, clarté et la précision dans les questions posées en essayons, tout d'abord, de faire ressortir les points d'insatisfaction afin de les améliorer et de déterminer ensuite, les deux facteurs (satisfaction et importance) ; qui sont les pièces maitresses d'une étude de satisfaction client.

Le questionnaire a été administré directement aux répondants et dans certains cas, nous étions obligés de les assister pour y répondre convenablement. (Cas des ouvriers).

**Entreprise de nettoyage et d'entretien  
Questionnaire Satisfaction client**

Dans le cadre d'une enquête de satisfaction client de l'entreprise (x), chargée du nettoyage et d'entretien du siège de l'entreprise (Y); vous voudriez bien, nous renseigner ce questionnaire. Merci d'avance !!

**Où travaillez-vous ?**

- Bâtiment administratif       Ateliers       Centre médecine et santé

**Votre sexe ?**

- Homme       Femme

**Votre Catégories Socioprofessionnelles ?**

- Cadre       Maitrise       Exécution       Autres

**Avez vous rencontré un problème important concernant ?**

**Propreté des lieux**

- Bureaux impropre       Sanitaire impropre       Restaurant impropre       Espaces verts mal entretenu

**Personnel**

- Comportement inacceptable       Mauvais accueil

**Produits d'entretien**

- Disponibilité       Qualité

**Autres problèmes :**

.....  
.....  
.....

**Dans quelle mesure êtes vous satisfait de notre service ?**

	<b>Tout à fait satisfait</b>	<b>Plutôt satisfait</b>	<b>Peu satisfait</b>	<b>Pas du tout satisfait</b>
Accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comportement de notre personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prise en charge de vos réclamations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Propreté des lieux (bureaux, restaurant, sanitaires)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entretien des espaces verts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilité des produits d'entretien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité des produits d'entretien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Qu'est-ce qui est important pour vous ?**

	Très important	Assez important	Peu important	Sans importance
Accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comportement de notre personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prise en charge de vos réclamations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Propreté de lieux (Bureaux, restaurant, sanitaire)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entretien des espaces verts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilité des produits d'entretien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité des produits d'entretien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Conseillez-vous nos services à un autre client ?**

Certainement     Probablement     Probablement pas     Certainement pas

**V / TRAITEMENT ET ANALYSE DES DONNEES**

Le traitement de toutes les copies du questionnaire remises (tri, saisie) ainsi que l'analyse autorise de notre part de relever ce qui suit :

**6.1 / Répartition des répondants****Par zone (Lieu de travail)**

	<b>Effectifs</b>	<b>Pourcentage(%)</b>
Bâtiment administratif	7	31.82%
Ateliers	14	63.64%
Centre médecine et santé	1	4.55%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.00%</b>

**Par sexe**

	<b>Effectifs</b>	<b>Pourcentage(%)</b>
Homme	16	72.73%
Femme	6	27.27%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.00%</b>

**Par C.S.P**

	<b>Effectifs</b>	<b>Pourcentage(%)</b>
Cadre	9	40.91%
Maitrise	6	27.27%
Exécution	7	31.82%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.00%</b>

**6.2/ Avez-vous rencontré un problème important concernant :**

Cette question permet de déterminer les points d'insatisfaction constatée par les répondants.

Les tableaux suivants résument les insuffisances, constatées par les répondants :

**1- la propreté des lieux :**

	<b>Effectifs</b>	<b>Pourcentage(%)</b>
Bureaux impropre	<b>16</b>	<b>84.21%</b>
Sanitaire impropre	<b>19</b>	<b>100.00%</b>
Restaurant impropre	<b>2</b>	<b>10.53%</b>
Entretien des espaces verts	<b>0</b>	<b>0.0%</b>

On remarque que des problèmes d'impropiété ont été signalés, aussi bien dans les sanitaires (19) et les bureaux (16) que dans le restaurant (2) à un degré moindre

**2- Personnel :**

	<b>Effectifs</b>	<b>Pourcentage(%)</b>
Comportement inacceptable	<b>1</b>	
Mauvais accueil	<b>0</b>	

Un seul comportement inacceptable a été signalé, Cependant, on ne dénombre aucun cas, relatif à un mauvais accueil dans son bureau,

**3- Produits d'entretien :** Voir le tableau suivant :

	<b>Effectifs</b>	<b>Pourcentage(%)</b>
Disponibilité	<b>19</b>	<b>90%</b>
Qualité	<b>0</b>	<b>0%</b>

Si la qualité des produits n'a pas été remise en cause, la disponibilité de ces derniers a fait souvent défaut.

Bien que l'entreprise (X) maîtrise, parfaitement, bien ses employés (Voir tableau y afférant au Personnel) ; la mise en place d'un superviseur, en

permanence, sur le site est plus que nécessaire, afin d'anticiper ces erreurs (tableaux propreté des lieux) et les prendre en charge, dans les plus brefs délais.

Le tableau suivant localise la zone de travail (bloc), objet des réclamations majeures, relatif à la propreté des lieux, il s'agit des Ateliers suivi du bâtiment administratif)

	Centre médecine et santé	Bâtiment administratif	Ateliers
Restaurant impropre		2	
Entretien des espaces verts		4	12
Bureaux impropre		5	14
Sanitaire impropre		2	
<b>Total</b>		<b>13</b>	<b>36</b>

IL est à remarquer, que le CMS n'a formulé aucune remarque y afférente

#### **La propreté des lieux par sexe et endroit**

	Bureaux impropre	Sanitaire impropre	Restaurant impropre	Total
<b>Homme</b>	12	15		<b>27</b>
<b>Femme</b>	4	4	2	<b>10</b>

Les femmes formulent moins remarques que les hommes

#### **La propreté des lieux par C.S.P**

	Restaurant	Sans réponse	Bureaux	Sanitaire	Total
Exécution			5	7	<b>12</b>
Maitrise	1	1	5	5	<b>12</b>
Cadre	1	2	6	7	<b>16</b>

Les cadres ont formulé plus de remarques que les autres catégories

### **6.3/ Dans quelle mesure êtes vous satisfait de notre service ?**

Cette question permet de déterminer le degré de satisfaction des répondants par critère selon une échelle de satisfaction (Tout à fait satisfait, Plutôt satisfait, Peu satisfait, Pas du tout satisfait). Le tableau suivant en résume les résultats :

	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Total
<b>Accueil</b>		21	1		22
<b>Comportement de notre personnel</b>		22			22
<b>Prise en charge de vos réclamations</b>	2	3	13	4	22
<b>Propreté des lieux (bureaux, restaurant, sanitaires)</b>	2	9	10	1	22
<b>Entretien des espaces verts</b>	5	17			22
<b>Disponibilité des produits d'entretien</b>	2	1	19		22
<b>Qualité des produits d'entretien</b>	14	6	2		22

En adoptant la notation suivante pour les paramètres de l'échelle d'appréciation choisie : (Tout à fait satisfait (10), Plutôt satisfait (6), Peu satisfait (4), Pas du tout satisfait (0)). Nous aurons les valeurs de la moyenne et écart-type pour chaque critère.

N°		Valeur moyenne	Ecart-type
01	Accueil	5.91	0.43
02	Comportement de notre personnel	6.00	0.00
03	Prise en charge de vos réclamations	4.09	2.65
04	Propreté des lieux (bureaux, restaurant, sanitaires)	5.18	2.33
05	Entretien des espaces verts	6.91	1.72
06	Disponibilité des produits d'entretien	4.64	1.79
07	Qualité des produits d'entretien	8.36	2.83

Nous remarquons que, moyennement, les critères (01, 02, 05, 07) sont plutôt satisfait, à tout à fait satisfait, alors que les reste des critères (03, 04, 06) sont peu satisfait

#### **6.4/ Qu'est qui est important pour vous ?**

Cette question permet de déceler le degré d'importance accordé par les répondants pour chaque critère ; selon une échelle d'importance (très important, Assez Important, Peu important, sans importance). Le tableau suivant en résume les résultats :

	Très important	Assez important	Peu important	Sans importance	Total
Accueil		19	3		22
Comportement de notre personnel	7	14	1		22
Prise en charge de vos réclamations	22				22
Propreté des lieux (bureaux, restaurant, sanitaires)	22				22
Entretien des espaces verts	9	11	2		22
Disponibilité des produits d'entretien	21	1			22
Qualité des produits d'entretien	22				22

En adoptant la notation suivante pour les paramètres de l'échelle d'appréciation choisie : (Très important (10), Assez important (6), Peu important (4), Sans importance(0)). Nous aurons les valeurs de la moyenne et écart-type pour chaque critère.

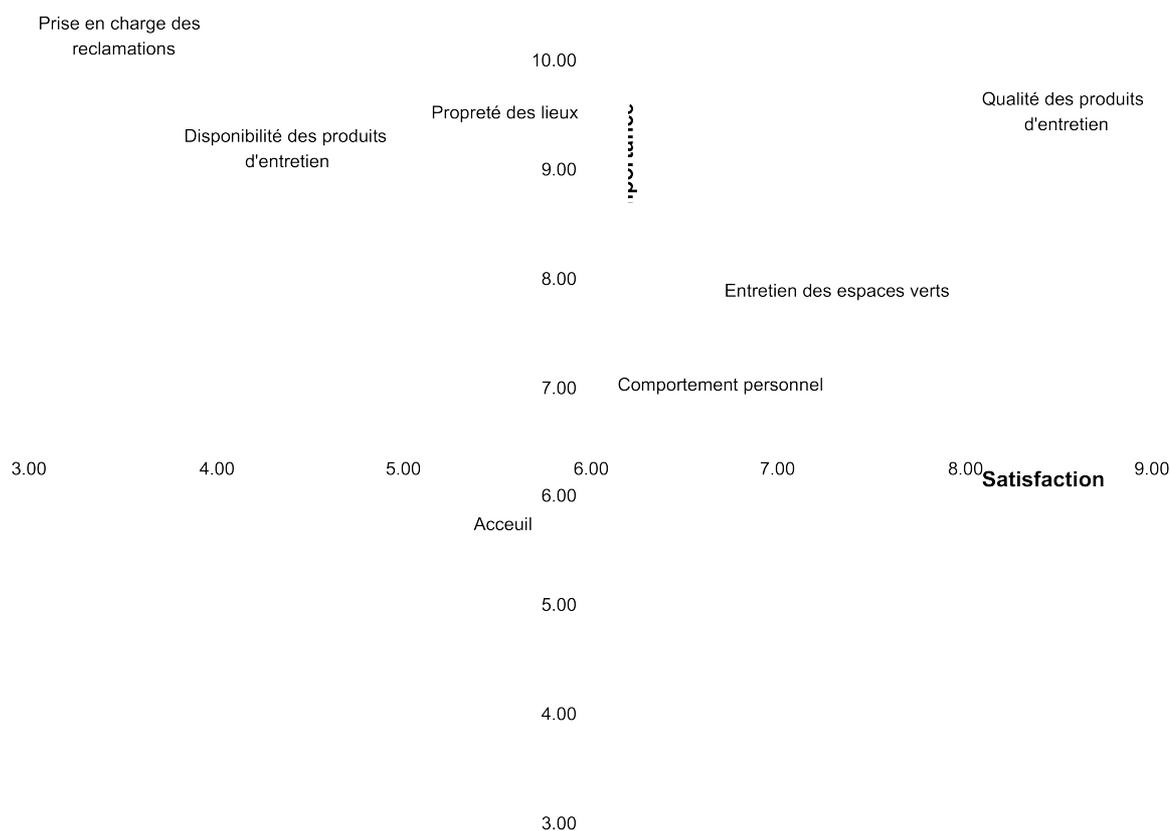
N°		Valeur moyenne	Ecart-type
01	Accueil	5.9	0.98
0 2	Comportement de notre personnel	7.1	2.00
0 3	Prise en charge de vos réclamations	10	0.00
0 4	Propreté des lieux (bureaux, restaurant, sanitaires)	10	0.00
05	Entretien des espaces verts	7.4	2.26
0 6	Disponibilité des produits d'entretien	9.8	0.89
0 7	Qualité des produits d'entretien	10	0.00

Nous remarquons que, moyennement, tous les critères oscillent entre assez important à très important

Le croisement de la satisfaction et de l'importance des critères dans un même graphique, permettra à l'entreprise (X) d'hierarchiser les critères, à l'effet, de procéder aux actions de correction

Tableaux des valeurs moyennes de la satisfaction et de l'importance

N°		Satisfaction	Importance
01	Accueil	5.91	5.9
02	Comportement de notre personnel <b>Effectifs</b>	6.00	7.1
03	Certainement pas de vos réclamations <b>3</b>	4.09	9.09% 10
	<b>Certainement</b> <b>3</b>		13.64%
04	Propreté des lieux (bureaux, restaurant, sanitaires) <b>Probablement pas</b> <b>4</b>	5.18	18.18% 10
05	Entretien des espaces verts <b>Probablement</b> <b>12</b>	6.91	59.09% 7.4
06	Disponibilité des produits d'entretien	4.64	9.8
	<b>Total</b> <b>22</b>		100%
07	Qualité des produits d'entretien	8.36	10



Il s'avère que les critères (03, 04 et 06) sont des critères importants malheureusement, peu satisfaits ; l'entreprise doit prendre toutes les dispositions nécessaires afin de ramener ces critères dans le quadrant en haut à droite, quant aux autres critères la persévérance doit être de mise pour garder le cap.

**6.5/ Conseillez-vous nos services à un autre client ?**

Le tableau résume les résultats, quant à une éventuelle recommandation de la prestation, par les répondants pour d'autres clients, selon une échelle (Certainement, Probablement, Probablement pas, Certainement pas).

En adoptant la notation suivante pour les paramètres de l'échelle d'appréciation choisie : (Certainement (10), Probablement (6), Probablement pas (4), Certainement pas (0)). Nous aurons les valeurs de la moyenne et écart-type (Moyenne = 5.36 ; écart-type= 2.65)

Les réponses par (certainement) sont au nombre de (03), si l'on se réfère à l'adage marketing qui dit qu'une personne satisfaite en informera 03x3 personnes, alors qu'une personne insatisfaite en parlera à 03x10 ; l'entreprise (X) doit s'en soucier de sa réputation !!

**- Recommandation par lieu de travail (Zone)**

	Certainement pas	Certainement	Probablement pas	Probablement
<b>CMS</b>		1		
<b>Bâtiment administratif</b>		2	2	3
<b>Ateliers</b>	3		2	9

Nous remarquons que les **Ateliers** sont une source d'insatisfaction alors que le **CMS** est satisfait du service

**- Recommandation par sexe**

	Certainement pas	Certainement	Probablement pas	Probablement	Total
Femme		2	1	3	6
Homme	3	1	3	9	16
Total	3	3	4	12	22

Les hommes sont moins satisfaits que les femmes

**VI/ CONCLUSION GENERALE**

Cette étude nous confirme que les plus importantes attentes de la clientèle ne sont pas, totalement, satisfaites quoiqu'importantes, tel que la propreté des lieux,

**la prise en charge des réclamations, la disponibilité des produits d'entretien sur les lieux).** Cependant, la satisfaction des autres facteurs (**qualité des produits d'entretien, comportement du personnel et entretien des espaces verts**) est, à elle seule, nécessaire mais pas suffisante pour mener à bien sa tâche.

En effet, l'entreprise (X) doit s'efforcer, au moins, à respecter les priorités suivantes

La propreté des lieux **prime sur** l'entretien des espaces **quoiqu'importante**

La disponibilité des produits **d'entretien doit marcher en parallèle avec** leur qualité,

**Le comportement de son personnel doit conjuguer** la discipline **et** la performance **sur le terrain.**

En outre, si l'entreprise n'a pas, fort heureusement, enregistré aucune autre réclamation autre que celles stipulée dans le questionnaire pour preuve ; la rubrique « **autres problème** » n'a pas été renseignée ; le tableau des réclamations doit être pris en charge par l'entreprise (X), et la mise en place, d'un superviseur affecté sur site pour le suivi quotidien des prestations, ou du moins, un carnet de suivi des doléances, s'impose.