



Toutes les Business Units évalueront régulièrement le niveau de satisfaction des clients afin de les fidéliser davantage et d'identifier les opportunités de vente croisée

Politique du Groupe en matière d'expérience Client

Group QHSSE 019-PO
Version 11 – Janvier 2020



Titre :	Group QHSSE 019-PO Expérience client	Version :	11
Numéro de code :	Group QHSSE 019-PO	Date de la version :	Janv. 2020

1 – Objet et champ d’application

La présente politique a pour but de définir les actions choisies par Bureau Veritas pour évaluer et améliorer l’expérience de ses clients. Cette politique respecte les quatre valeurs de notre entreprise :

- CONFIANCE - « Notre raison d’être : la création de confiance »
- RESPONSABILITÉ - « Nous laissons notre empreinte de façon responsable »
- AMBITION & HUMILITÉ – « Nous associons ambition et humilité »
- OUVERTURE D’ESPRIT & INCLUSION - « Nous croyons en la force de la diversité »

Elle s’applique à toutes les filiales et entités opérationnelles de Bureau Veritas.

La satisfaction des clients se trouve au cœur des priorités de Bureau Veritas, quels que soient la taille de ces clients, leur localisation, leur activité et les services qu'ils reçoivent de Bureau Veritas.

Bureau Veritas définit la satisfaction du client de la façon suivante :

L’entreprise effectue un suivi des informations indiquant le degré de satisfaction des clients, cela étant un des indicateurs de la performance du système de gestion de la qualité.

Les principaux bénéfices liés à l’application de cette politique sont :

- Bénéfice direct :
 - Identification des critères de satisfaction et, *in fine*, fidélisation de la clientèle
 - Meilleure compréhension et anticipation des solutions innovantes de services
- Bénéfice indirect :
 - Aide à l’identification de solutions pertinentes, des changements organisationnels nécessaires et des facteurs de différenciation.
 - Contribution au développement et aux efforts commerciaux ainsi qu’à la gestion des contrats

La présente politique est diffusée conformément au document « Group QHSSE 005-PO Contrôle des documents Bureau Veritas ».

Les limites de cette politique sont les suivantes :

- Sujet couvert :
 - Contrôle de la satisfaction de la clientèle
- Sujets non couverts :
 - Gestion des réclamations (litiges) et des plaintes
 - Mesure préventive et corrective
 - Traitement des non-conformités
 - Études marketing

La présente Politique s’applique au Groupe Bureau Veritas, dans le monde entier, ce qui inclut l’ensemble des Divisions, Groupes opérationnels, entités juridiques, filiales et fonctions support. Tous sont tenus de la respecter.

Titre :	Group QHSSE 019-PO Expérience client	Version :	11
Numéro de code :	Group QHSSE 019-PO	Date de la version :	Janv. 2020

La présente Politique s'applique au Groupe Bureau Veritas, dans le monde entier, ce qui inclut l'ensemble des Divisions, Groupes opérationnels et fonctions support. Tous sont tenus de la respecter.

Les délais pour se conformer à cette exigence sont les suivants :

- Un délai de 12 mois après la première émission
- Un délai de 12 mois après la date d'acquisition dans le cas des entités acquises
- Un délai de 6 mois après l'émission d'une version révisée du document

2 - Étapes du processus

Couverture de l'enquête

Les enquêtes sur l'expérience client doivent être planifiées régulièrement, au moins une fois par an, avec tous les clients de chaque activité. Cette action relève de la responsabilité des gestionnaires des activités, qui seront épaulés par les représentants commerciaux et les responsables qualité.

Des enquêtes sur l'expérience client devraient également être organisées pour les Grands comptes du Groupe ou des Groupes opérationnels. Cette tâche relève de la responsabilité de l'équipe de gestion des Grands comptes.

Au niveau des Groupes opérationnels, au moins 30 % des clients ayant travaillé avec Bureau Veritas au cours de l'année doivent être contactés pour l'enquête sur l'expérience client. Le client est le contact du client en charge de notre contrat ou de notre ordre de travail. Il s'agit généralement du représentant du client qui a signé notre contrat ou ordre de travail. Il est déconseillé d'envoyer l'enquête plus de deux fois par an au même client pour le même type de travail. L'objectif est de sonder tous les clients une fois tous les trois ans au minimum.

Champ de l'enquête

L'enquête sur l'expérience client est gérée localement par chaque Groupe opérationnel et, lorsqu'approprié, par chaque Région, Pays ou Branche d'activité.

Les Opérations créent leur propre modèle d'enquête sur l'expérience client en adaptant les questions à leurs besoins en fonction de la nature de leurs services et du marché auquel leurs clients appartiennent.

Chaque enquête doit systématiquement inclure 2 questions communes à toutes les enquêtes Bureau Veritas. Ces 2 questions permettent de créer 2 indicateurs de performance du Groupe pour rendre compte à la fois du niveau de satisfaction et de la fidélité de nos clients.

Titre :	Group QHSSE 019-PO Expérience client	Version :	11
Numéro de code :	Group QHSSE 019-PO	Date de la version :	Janv. 2020

Enquête de satisfaction

▪ Question

Voici la première question à inclure dans toutes les enquêtes :

➔ Quel est votre niveau de satisfaction global ?

Veillez attribuer une note entre 0 et 10

▪ ICP

1/ nombre de clients entrant dans le champ de l'enquête (a)

2/ nombre d'enquêtes envoyées aux clients (b)

3/ nombre de réponses reçues (c)

4/ taux de couverture du questionnaire (b/a)

5/ taux de couverture des réponses (c/b)

6/ taux de couverture de l'enquête en chiffres (c/a)

7/ taux de couverture de l'enquête en chiffre d'affaires

8/ Satisfaction globale (moyenne des notes reçues)

Enquête sur la fidélité des clients

L'enquête sur la fidélité des clients est réalisée à l'aide de l'outil NPS (Net Promoter Score).

▪ Question

La seconde question à inclure dans toutes les enquêtes est la suivante :

➔ Recommanderiez-vous Bureau Veritas ?

Veillez attribuer une note entre 0 et 10.

▪ ICP

1/ nombre de clients entrant dans le champ de l'enquête (a)

2/ nombre d'enquêtes envoyées aux clients (b)

3/ nombre de réponses reçues (c)

4/ taux de couverture du questionnaire (b/a)

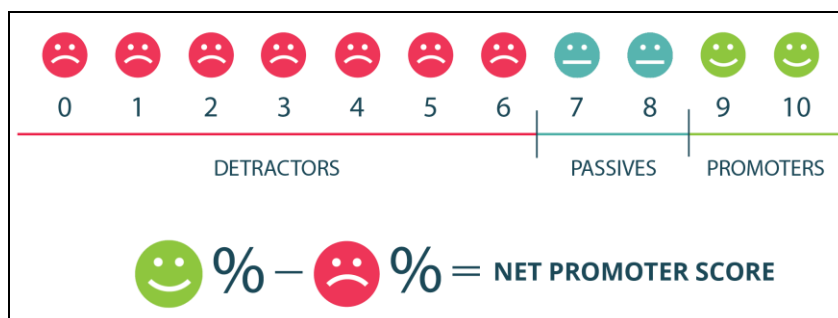
5/ taux de couverture des réponses (c/b)

6/ taux de couverture de l'enquête en chiffres (c/a)

7/ taux de couverture de l'enquête en chiffre d'affaires

8/ Net Promoter Score – NPS

Le NPS correspond au % de promoteurs (note de 9 et 10) moins le % de détracteurs (note de 0 à 6).



Titre :	Group QHSSE 019-PO Expérience client	Version :	11
Numéro de code :	Group QHSSE 019-PO	Date de la version :	Janv. 2020

Outils

Les Groupes opérationnels peuvent choisir l'outil ou les outils qu'ils souhaitent pour gérer et rendre compte de ces enquêtes.

Néanmoins, le Groupe recommande l'utilisation de la solution Qualtrics qui est déjà employée en France et pour laquelle l'entreprise est en mesure de fournir une assistance. Qualtrics simplifie les études complexes et permet aux utilisateurs de stocker dans un même lieu des informations sur l'expérience client, produit, marque et employé.

Transmission de rapports au service QHSSE du Groupe

Les enquêtes devront faire l'objet d'un rapport au service QHSSE du Groupe tous les trimestres.

Résultats

Analyse des données & livrables : analyse des résultats de l'enquête.

Gestion des mécontentements conformément à la politique Group QHSSE 004-PO.

Suivi des plans d'action conformément à la politique Group QHSSE 006-PO.

3 – Processus de révision et de contrôle

Les Déclarations, Politiques et Procédures Q & HSSE du Groupe sont révisées chaque année ou dès lors que survient un changement important. La version imprimée de ce document ne fait l'objet d'aucun contrôle. La validation et la communication sont assurées selon le processus de gestion des documents du Groupe. Les Responsables QHSSE demeurent responsables de l'intégration de cette politique dans leur système de management.

Le respect de cette politique est garanti grâce :

- à des contrôles au niveau du Groupe, des Divisions, des Groupes opérationnels, des Régions et des Pays
- à des audits externes

Titre :	Group QHSSE 019-PO Expérience client	Version :	11
Numéro de code :	Group QHSSE 019-PO	Date de la version :	Janv. 2020

Les audits du Groupe s'appuieront sur la liste de vérification suivante :

N°	Éléments à examiner
1	Une ou plusieurs méthodes permettant d'obtenir et de contrôler la satisfaction des clients est/sont définie(s).
2	La satisfaction des clients est contrôlée ; des preuves sont disponibles.
3	Les résultats des enquêtes de satisfaction de la clientèle sont analysés, et des mesures sont prises pour améliorer le niveau de satisfaction en conséquence.
4	Les services Marketing et Vente sont impliqués du début à la fin du processus et tirent parti des résultats du contrôle pour proposer des actions marketing.
5	Les méthodes sont régulièrement révisées pour améliorer la quantité et la qualité des réponses obtenues.
6	Les nouveaux outils et méthodes permettant d'obtenir et de contrôler la satisfaction des clients.
7	La transmission de rapports au groupe

4 – Description des processus associés et normes de référence

Documents d'accompagnement et associés :

Titre	Type	Localisation
Group QHSSE 004-PO Gestion des réclamations des clients	Politique	Site Web interne
Group QHSSE 006-PO Mesures préventives et correctives	Politique	Site Web interne

Respect des normes :

ISO 9001:2015	5.1.2	Orientation client
	8.2	Exigences relatives aux produits et services
	9.1.2	Satisfaction du client
ISO 17020: 2012	7.5	Réclamations et appels
	7.6	Processus en matière de réclamations et appels
ISO 17021: 2015	9.8	Réclamations
ISO 17025: 2017	7.9	Réclamations

Titre :	Group QHSSE 019-PO Expérience client	Version :	11
Numéro de code :	Group QHSSE 019-PO	Date de la version :	Janv. 2020

5 – Validation du document et historique des révisions

Validation :

	Proposition	Vérification	Approbation
Nom	Marc Boissonnet		
Fonction	DG adjoint Affaires institutionnelles et externes	Responsables RSE	Comité exécutif
Date	29/11/2019	20/12/2019	10/01/2020

Historique des révisions :

Version	Date	Commentaires
1	2005	Document de référence du Groupe
2	Juin 2008	Alignement de la politique sur le manuel Qualité (Révision 1.1 du 01/11/2007)
3	Juillet 2009	Révision effectuée par le groupe décisionnaire TQR
4	Juillet 2009	Mise à jour de la référence à la norme ISO 9001:2000 devenue ISO 9001:2008
5	Juillet 2011	Prise en compte du retour d'informations du réseau
6	Décembre 2015	Réunion des thèmes Q & HSSE
7	Décembre 2016	Alignement sur ISO 9001:2015 et ISO 14001:2015
8	Avril 2018	Création d'un lien entre cette procédure et les plaintes et CAPA
9	Novembre 2018	Correction des révisions des Normes techniques
10	Juin 2019	Ajout de la méthodologie NPS
11	Janv. 2020	Intégration de la méthodologie NPS avec les détails à diffuser