

## ➤ Application 2 : VDOMICIL (rédaction d'écrits informatifs/interactifs)



Ménage, repassage, garde d'enfants, aide aux séniors, bricolage, jardinage, la SARL VDOMICIL située au 32 rue des Ormes à Lyon (69005) propose des services à domicile pour tous les publics.

Dans un souci de progrès et de satisfaction clients, l'entreprise s'engage à mettre en œuvre une politique Qualité. 3 objectifs sont visés :

- Satisfaire les besoins des clients
- Garantir le respect de la déontologie tant vis-à-vis des clients que des salariés
- Garantir la qualité de ses services en mobilisant tous les acteurs.

Dans cette optique, la gérante, Sandra Dubonnet vous demande en tant que stagiaire de concevoir un questionnaire de satisfaction clientèle. Elle vous adresse un mail pour préciser les objectifs (annexe1).

**1) Rédigez le questionnaire de satisfaction annuel.**

**2) Préparez le courrier d'accompagnement afin de l'adresser aux clients de l'entreprise.**

Les résultats du questionnaire ont mis en avant un manque de respect des horaires de certains intervenants, 40% des clients sont peu satisfaits sur ce point. Réactive, Mme Dubonnet vous demande de lui adresser une note de synthèse (annexe 2) afin de l'aider sur ce sujet.

**3) Élaborez la note de synthèse demandée par votre responsable.**

Satisfaite de vos analyses, Mme Dubonnet prépare une réunion de cadrage. Elle souhaite opter pour la solution 1 (annexe 3).

**4) Présentez le compte-rendu de la réunion de cadrage.**

**5) Rédigez la note destinée à informer le personnel.**



### Annexe 1 : Mail envoyé par Mme Dubonnet

Date : lundi 10 décembre N

**A :** [adm@vdomicilgmail.com](mailto:adm@vdomicilgmail.com)

**De :** [Dubonnet@vdomicilgmail.com](mailto:Dubonnet@vdomicilgmail.com)

**Objet :** questionnaire annuel de satisfaction

Bonjour,

Merci d'intégrer les informations suivantes dans l'élaboration du questionnaire de satisfaction annuel :

- Les profils de nos clients étant très variés, il faut savoir qui remplit le questionnaire. Est-ce la personne elle-même, le conjoint, la famille, un voisin, un professionnel, une autre personne.
- Il faut demander depuis quand notre société intervient auprès du client : depuis plus de 3 ans ? moins de 3 ans ? ... et savoir comment ils nous ont connu (site internet, ...).
- Le questionnaire doit aussi permettre au client de nous évaluer. Je veux connaître leur avis sur la qualité de :

- Notre accueil, que ce soit au téléphone ...
  - Notre disponibilité pour apporter des solutions
  - Notre suivi administratif de dossier (suivi avec la facturation)
  - La clarté des informations que nous transmettons via le livret d'accueil, le planning des interventions
  - Le traitement des réclamations si des dysfonctionnements ont eu lieu au cours des 12 derniers mois
- Il faut encore prévoir des questions visant à apprécier la prestation de l'intervenant au domicile du client comme l'amabilité, le respect du rythme de vie de la personne, savoir si l'intervenant porte une tenue de travail correcte, s'il respecte les horaires de travail, s'il est sérieux lors de l'intervention.

Si l'intervenant a été absent, demander si la gestion du remplacement s'est bien passée.

- Terminer par des questions portant sur la satisfaction globale de notre entreprise (appréciation générale, relation avec l'association, prise en compte des souhaits, rapidité des modifications demandées, améliorations à apporter...).

- Mettre en forme le questionnaire et me l'adresser d'ici la fin de la semaine, je ferai les corrections éventuelles.

- Je souhaiterais que le questionnaire soit envoyé aux clients la semaine 1, nous dépouillerons les réponses la semaine 6, donc date limite des retours en semaine 5.

- Si vous avez des idées, faites-moi des propositions.

Cordialement,

**S. Dubonnet**

**Gérante**

04 78 00 XX XX

[sdubonnet@vdomocil.com](mailto:sdubonnet@vdomocil.com)



## **Annexe 2 : Résultats de vos recherches pour rédiger la note de synthèse**

Pour vérifier si les intervenants respectent bien le temps de travail aux domiciles des clients, j'ai retenu deux solutions possibles →

Solution 1 : aux domiciles des clients, au début et à la fin de chaque intervention, l'intervenant « flashe » avec un téléphone portable fourni par l'entreprise, un code barre à installer chez le client.

Les données sont envoyées directement à l'entreprise qui contrôle ainsi l'exécution de la prestation.

Ce système permet la traçabilité du temps de travail de chaque salarié. Il facilite également la gestion des plannings réceptionnés directement sur le portable du salarié ainsi que le traitement des fiches de paye grâce au « pointage ».

Trois devis ont été analysés. La meilleure offre propose un tarif de 12 € par mois et par salarié, ce système pourrait être opérationnel dans un délai d'un mois.

Solution 2 : implanter dans chaque véhicule un système de géolocalisation. Les avantages de ce système sont multiples. Cela permet de suivre les véhicules des intervenants, de donner des indications claires et précises pour gagner du temps. Il s'agit d'installer dans les véhicules des systèmes de trackers GPS en temps réel qui sont reliés à l'ordinateur ou au téléphone portable. Ce système équipé de cartographie et d'adresses prévoit de recevoir des alertes en direct, 24 heures sur 24 et de transmettre des informations urgentes aux salariés.

Trois devis ont été analysés, il faut prévoir un investissement allant de 90 à 150 euros (pour la balise), puis un forfait mensuel tournant autour de 5 euros.

Les contraintes sont toutefois importantes :

- Impossible à un employeur d'installer un outil de localisation (GSM/GPS) dans un véhicule professionnel sans identifier clairement l'objectif visé et obtenir l'autorisation préalable de la CNIL. Cela passe par une déclaration de conformité à la norme simplifiée n° 51 sur le site [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).
- Le salarié doit être informé avant toute installation par une note de service ou un avenant à son contrat de travail.

### **Annexe 3 : Réunion de cadrage du 24 février de 9h00 à 10h30**

Participants : les responsables des services de l'entreprise, tous présents

Objectif : améliorer la satisfaction client et vérifier le respect des horaires de travail

Nouveau dispositif : Mme Dubonnet présente le dispositif décrit dans la note de synthèse. Elle précise que l'emplacement du code barre est à définir au cas par cas et en concertation avec le client (dans un placard ou sur le réfrigérateur, par exemple).

Apport du dispositif : Mme Dubonnet s'appuie également sur le rapport. Elle ajoute que le salarié pourra bénéficier d'un forfait d'une heure de communication et d'envoi de sms en illimité.

Le système permettra à l'entreprise de gagner en productivité et de fidéliser les salariés (remise d'un téléphone portable avec 1h de communication).

Décision : dispositif validé en réunion

Action : Informer le personnel de la mise en place du dispositif