

### 1-Enjeux

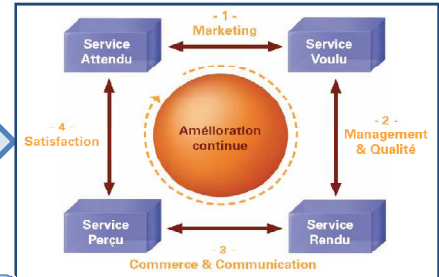
- > 20 000 entreprises certifiées ISO 9001V2000.
- De nombreuses entreprises n'utilisent aucun équipement de mesure de satisfaction des clients.
- Exigences de la norme ISO 9001 pour surveiller et pour mesurer la satisfaction des clients
- Elaboration du fascicule de documentation FDX-07-050 (Métrologie de l'immatériel) par l'AFNOR

### 2-Problématique

- Norme non instrumentée, non ergonomique et non opérationnelle
- Besoin incessant des organisations de mesurer la satisfaction des clients.

### 3-Objectifs

- Réaliser un pack complet d'aide à la mesure de la satisfaction de clients .
- ✓ Guide méthodologique
- ✓ Outil d'auto-évaluation



### 4- Grille d'auto évaluation

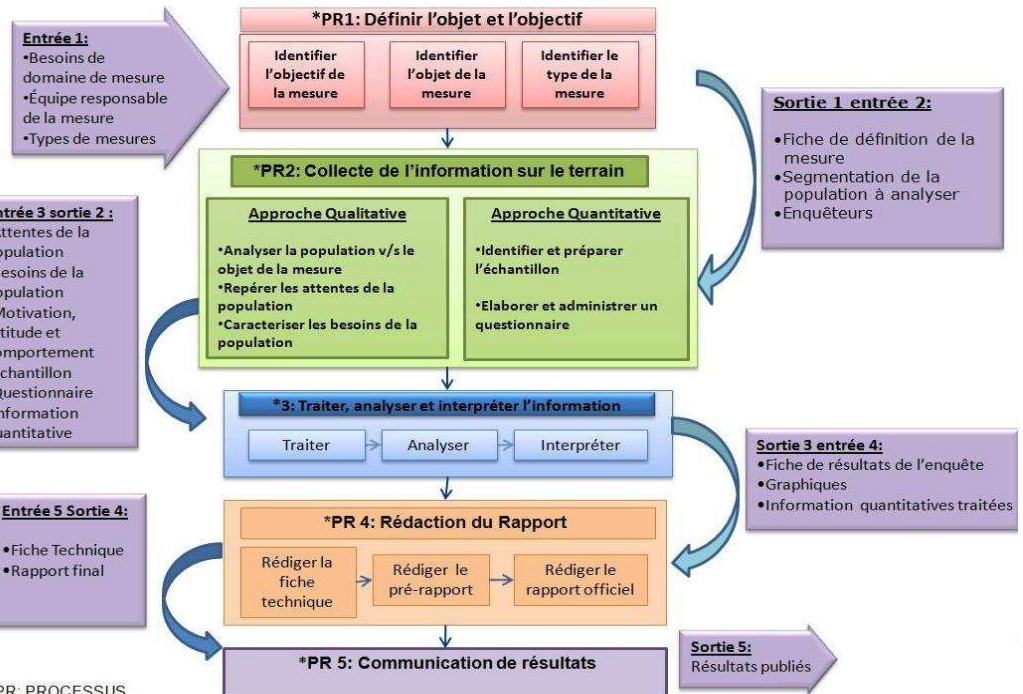
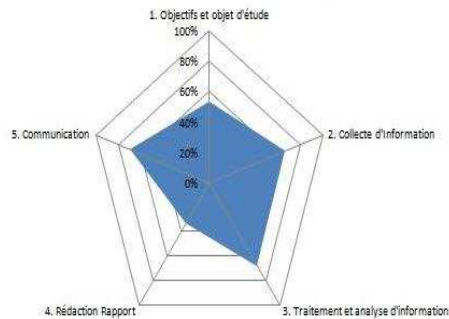
- Manuel d'utilisateur
- Grille pour la synthèse des résultats
- Grille d'évaluation
- Grille de synthèse des résultats globaux
- Grille de cotation
- Grille sous format Excel

### 5- Guide méthodologique

- Guide sous format PowerPoint facilement utilisable
- Aide à la navigation
- Guide basé sur une cartographie générale avec 5 processus

Etapas du processus de la métrologie de l'immatériel	Nom résumé d'étapes	Moyenne par étape du processus (%)
1. Définir l'objectif et l'objet de l'étude	1. Objectifs et objet d'étude	53%
2. Collecter l'information sur terrain à étudier	2. Collecte d'information	67%
3. Traiter, Analyser et Interpréter l'information	3. Traitement et analyse d'information	68%
4. Rédaction du rapport	4. Rédaction Rapport	33%
5. Communication de résultats	5. Communication	70%

**Résultats globaux de l'évaluation de l'immatériel**  
**Mesure de l'attendu et le perçu**



### 6- Bilan

- Bonne organisation
- Créativité du groupe
- Bonne exploitation des compétences

### 7- Difficultés

- Descendre l'échelle d'abstraction
- Apparition de quelques risques projet définies au début.

### 8- Perspectives

Tester le pack au niveau master à court terme, et au niveau des organisations à long terme.

### •Bibliographie

- FDX-07-050 : Mesure de l'immatériel – Mesure de l'attendu et du perçu. AFNOR 2003.
- SHIBA Shoji. La Conception à l'Écoute du Marché. Paris : INSEP Editions, 1995, 126 p.
- Métrologie : les normes et toute la documentation AFNOR en métrologie. <http://www.metrologie.afnor.org> (consulté 5/12/2008)