



Modèle de questionnaire de satisfaction

Structure en 10 questions, prête à l'emploi, avec variantes sectorielles.



10

questions au total



1 à 5 min

temps de réponse



Prêt à l'emploi

document éditable



5 secteurs

variantes incluses

Modèle fourni par Avis Vérifiés. Reproduction libre pour un usage interne.

GUIDE D'UTILISATION

Comment utiliser ce modèle

Ce document est éditable. Remplacez les mentions entre crochets par vos informations, supprimez les questions qui n'éclairent aucune décision chez vous, et ajoutez la ou les questions sectorielles en fin de document (section « Variantes par secteur »).

Conservez la structure : une question fermée en ouverture, la question ouverte à la fin, le socio-démographique en dernier.

Trois règles à ne pas contourner

1 Dix questions au maximum, pour un temps de réponse de une à cinq minutes.

2 Une seule idée par question. Si une question contient « et », scindez-la.

3 Une seule question ouverte, placée à la fin.

Avant l'envoi

✓ Testez le questionnaire sur dix personnes, dont trois hors de votre équipe.

✓ Vérifiez l'affichage sur téléphone.

✓ Décidez qui lira les réponses, à quelle fréquence, avant le premier envoi.

LE QUESTIONNAIRE

Questionnaire de satisfaction

[Nom de votre entreprise] : [objet de l'enquête : votre commande, votre visite, votre demande]

INTRODUCTION À COPIER DANS VOTRE FORMULAIRE

Bonjour [Prénom], vous avez [passé commande / été en contact avec notre service client / visité notre magasin de Ville] le [date]. Dix questions et deux minutes suffisent pour nous dire ce qui a fonctionné et ce qui doit être corrigé. Vos réponses sont traitées par [service responsable] et servent à [usage précis].

BLOC 1 Satisfaction globale

N°	Question	Échelle de réponse
1	Dans l'ensemble, quel est votre niveau de satisfaction concernant [objet de l'enquête] ?	1 à 5 (CSAT)
2	Sur une échelle de 0 à 10, quelle est la probabilité que vous recommandiez [entreprise] à un proche ?	0 à 10 (NPS)
3	Cette expérience a-t-elle été meilleure ou moins bonne que ce que vous attendiez ?	Bien meilleure / meilleure / conforme / moins bonne / bien moins bonne

BLOC 2 Le produit ou le service

N°	Question	Échelle de réponse
4	[Le produit / la prestation] correspond-il à la description que nous en faisons ?	Oui tout à fait / plutôt oui / plutôt non / pas du tout
5	[Le produit / la prestation] répond-il au besoin pour lequel vous l'avez choisi ?	1 à 5

BLOC 3 Le parcours

N°	Question	Échelle de réponse
6	Avez-vous trouvé facilement ce que vous cherchiez ?	1 à 5
7	Les délais annoncés ont-ils été respectés ?	En avance / respectés / léger retard / retard important

BLOC 4

Le service client



Question filtre : n'affichez les questions 8 et 9 que si la réponse est « oui ».

N°	Question	Échelle de réponse
8	Avez-vous contacté notre service client au cours des trois derniers mois ? (filtre)	Oui / non
9	Votre demande a-t-elle été résolue ?	Complètement / en partie / non / en cours

BLOC 5

Question ouverte

N°	Question	Échelle de réponse
10	Qu'aurait-il fallu pour que vous nous mettiez la note maximale ?	Champ libre

BLOC 6

Suite à donner

Ces deux items ne comptent pas dans les dix questions : ils conditionnent ce que vous pourrez faire des réponses.

N°	Question	Échelle de réponse
A	Accepteriez-vous de partager publiquement votre avis sur cette expérience ?	Oui / non
B	Souhaitez-vous être recontacté au sujet de votre réponse ?	Oui / non

MESSAGE DE FIN À COPIER DANS VOTRE FORMULAIRE

Merci. Vos réponses sont transmises à [service responsable]. Si vous avez signalé un problème et demandé à être recontacté, nous revenons vers vous sous [délai].

POUR ALLER PLUS LOIN

Variantes par secteur

Ajoutez la question de votre secteur au bloc 2 ou au bloc 3. Une seule suffit : elle ne remplace aucune des dix questions du tronc commun, elle s'y ajoute.

Secteur	Question à ajouter	Échelle
E-commerce	La photo du produit correspondait-elle à ce que vous avez reçu ?	Oui tout à fait / plutôt / plutôt pas / pas du tout

Public

Secteur	Question à ajouter	Échelle
Retail physique	Le personnel était-il disponible au moment où vous en avez eu besoin ?	1 à 5
Services B2B	Votre interlocuteur dédié comprend-il les enjeux de votre activité ?	Likert 5 niveaux
Hôtellerie-restauration	Le temps d’attente vous a-t-il paru acceptable ?	1 à 5
Santé	Les informations reçues avant l’intervention étaient-elles claires ?	1 à 5

Quand envoyer votre questionnaire

Expérience évaluée	Moment d’envoi	Canal conseillé
Contact au service client	Dans les 24 à 48 heures	Email, ou SMS si le sujet était urgent
Livraison d’un produit	2 à 3 jours après réception	Email
Visite en magasin	Le jour même	SMS, ou QR code sur le ticket
Onboarding sur un service	10 à 15 jours après la souscription	Email
Relation globale	1 à 2 fois par an	Email

AVANT D’APPUYER SUR ENVOYER

Les six erreurs à vérifier

1

Plus de dix questions. La complétion tombe de 89 % à dix questions à 79 % à quarante.

2

Une question double. Si elle contient « et », scindez-la en deux.

3

Une question orientée. Retirez tout adjectif valorisant : « notre excellent service » n’est pas neutre.

4

Une échelle mal calibrée. Pas plus de sept niveaux, un libellé de milieu explicite, des modalités qui ne se chevauchent pas.

5

Un envoi au mauvais moment. Attendez la réception du produit, pas l’expédition.

6

Aucune suite prévue. Décidez qui rappelle les insatisfaits, et sous quel délai.

Un questionnaire de satisfaction est un outil de pilotage interne. Les réponses collectées ici ne constituent pas des avis clients publiables : la publication d’avis suppose un dispositif de collecte distinct, conforme à la norme NF ISO 20488.