

Fiche Technique : Gestion des réclamations clients à Abidjan

Objectifs de la mission

Transformer les réclamations en leviers d'amélioration mesurable, alignés sur les réalités opérationnelles d'Abidjan.

- Réduire les coûts de non-qualité et les litiges.
- Diminuer les délais de première réponse et de résolution.
- Centraliser, tracer et clôturer chaque cas avec preuve et transparence.
- Aligner les pratiques avec ISO 9001 et ISO 10002 et les engagements contractuels.
- Piloter par la donnée (KPI) et ancrer l'amélioration continue.
- Augmenter fidélisation, NPS et performance commerciale.

Indicateurs suivis: délai de 1re réponse, délai moyen de résolution, % de réouvertures, coût unitaire, top 10 des causes, satisfaction post-traitement.

Entreprises / profils concernés

- BTP, industrie/agro, énergie, transport/logistique, maintenance, services, secteur public.
- Acteurs d'Abidjan: Yopougon, Port Autonome d'Abidjan, Plateau et environnements multi-sites.
- Directions générales, responsables qualité/QHSE, service client et opérations.
- Organisations visant la conformité ISO 9001/ISO 10002 et la maîtrise des SLA.
- Entreprises en croissance souhaitant standardiser et disposer de preuves pour audits/contrôles.

Durée et format de la mission

Le calibrage dépend de votre taille et maturité, avec jalons clairs et restitutions toutes les deux semaines.

Format	Durée indicative	Rythme de pilotage
Intensif (gains rapides)	4 à 6 semaines	Restitution toutes les 2 semaines
Progressif (maillage profond)	8 à 12 semaines	Restitution toutes les 2 semaines

- Sur site à Abidjan: immersion terrain et ateliers de conception.
- À distance: paramétrage des outils et consolidation documentaire.
- Hybride: accélérer l'appropriation et pérenniser les pratiques.
- Comités de pilotage réguliers pour sécuriser les décisions.

Intervention ancrée dans les réalités locales: délais portuaires, multi-sites, chantiers mobiles et contraintes urbaines.

Méthodologie / déroulement de la mission

Démarche structurée, centrée client et pilotée par la donnée, du diagnostic au déploiement.

- Diagnostic de maturité et cartographie des flux: canaux d'entrée, typologie, gravité, délais, coûts, causes récurrentes.
- Conception des politiques/processus et règles d'escalade: critères d'éligibilité, enregistrement/accusé, qualification P1-P3, traitement, communication, clôture et enquête.
- Outillage et intégration omnicanale: ticketing/CRM, automatisation des alertes SLA, intégration des KPI.
- Montée en compétence et coaching: adoption par les équipes front et back-office.
- Gouvernance data-driven: comités périodiques, tableaux de bord, rituels d'apprentissage et plans d'actions.

Livrables clés

Livrable	Objectif	Échéance type
Rapport de diagnostic initial	État des lieux et priorités	Semaine 2
Cartographie des flux et canaux	Visualiser points d'entrée et traitements	Semaine 3
Processus & règles d'escalade	Standardiser et réduire les délais	Semaine 4
Nomenclature des motifs/causes	Structurer l'analyse et le Pareto	Semaine 5
Tableaux de bord KPI	Piloter la performance	Semaine 6
Plan d'actions priorisé	Lancer les correctifs à fort impact	Semaine 6
Guide de communication client	Harmoniser empathie et précision	Semaine 7
Bilan de clôture & recommandations	Pérenniser et démontrer les gains	Fin de mission