

Fiche Technique : Gestion des réclamations clients au Cameroun

Objectifs de la mission

Une mission de conseil pragmatique, orientée résultats et adaptée aux réalités opérationnelles camerounaises.

- Mettre sous contrôle la gestion des réclamations sur tous les canaux avec des SLA et scripts cohérents.
- Réduire les coûts de non-qualité, les litiges et le churn; protéger revenus et réputation.
- Outiller le dispositif: procédures, formulaires, matrices de criticité, workflows, modèles de réponses, arbres de décision, check-lists.
- Piloter par la donnée avec KPI, tableaux de bord et audit trail; boucler actions correctives et préventives (RCA, 5 Pourquoi, Ishikawa).
- Assurer la conformité (protection du consommateur, régulateurs sectoriels) et l'alignement ISO 9001 / ISO 10002.
- Accélérer des gains visibles et transférer les compétences aux équipes.

Note clé: la mission couvre de bout en bout la chaîne de valeur, du diagnostic des canaux et processus jusqu'au pilotage par indicateurs et à la conformité réglementaire.

Entreprises / profils concernés

- Organisations multi-sites, réseaux de distribution, opérateurs de réseaux et structures publiques recevant des doléances.
- Entreprises industrielles (non-conformités produit, retours terrain des distributeurs).
- Logistique et transport (standardisation des délais de réponse, traçabilité des dossiers).
- Services: banque, assurance, télécoms (parcours omnicanaux, maîtrise du churn).
- Établissements publics (SLA, transparence, registres et statistiques publiables).
- Directions générales; responsables QHSE, Qualité, Expérience Client, Opérations.

Durée et format de la mission

Mission typiquement structurée en trois phases successives.

Phase	Contenu clé	Durée
Diagnostic & cadrage	État des lieux, priorités, dispositif cible et feuille de route	2–4 semaines
Construction & déploiement	Production des livrables, formation des équipes, routines de pilotage	4–8 semaines
Stabilisation	Affinage des réglages, appropriation et sécurisation des pratiques	4–6

- Modalités: sur site, à distance ou hybride; transfert de compétences garanti.
- Gouvernance: sponsor de direction, référent métier, points de suivi réguliers et reporting clair.

Méthodologie / déroulement de la mission

1) Diagnostic express

- Analyse des canaux, scripts, temps de traitement, taux de réouverture, satisfaction.
- Évaluation des indicateurs et du pilotage; feuille de route hiérarchisée des chantiers.

2) Co-conception du dispositif cible

- Ateliers opérationnels; clarification des circuits d'escalade, RACI, rôles et responsabilités.
- Modélisation des processus et déploiement homogène (téléphone, email, réseaux sociaux, points de vente, portail client).

3) Outillage et pilotage par la donnée

- Procédures, formulaires, matrices de criticité, workflows, check-lists d'escalade.
- Scripts et modèles (emails/lettres, trames d'appels et d'entretien).
- Tableaux de bord, KPI, SLA, seuils d'alerte; audit trail complet.

4) Technologie et conformité

- Évaluation pragmatique CRM, ticketing, hotline, messagerie, réseaux sociaux; paramétrages réalistes.
- Alignement avec ISO 9001 / ISO 10002, protection du consommateur et exigences des régulateurs sectoriels; registres et voies de recours.

5) Mise en œuvre, coaching et amélioration continue

- Capitalisation sur benchmarks sectoriels et partenaires; sessions de coaching ciblées.
- Routines de pilotage: jalons hebdomadaires, synchronisations inter-métiers, revues de cas sensibles, analyses post-mortem.
- Plan d'actions correctives et préventives (RCA, 5 Pourquoi, Ishikawa) pour des gains durables.