

Fiche Technique : Gestion des réclamations clients au Maroc

Objectifs de la mission

- Structurer un dispositif robuste, mesurable et conforme aux exigences locales.
- Réduire les délais de réponse et augmenter le taux de résolution au premier contact.
- Centraliser l'information, assurer la traçabilité et piloter les actions correctives/préventives.
- Prioriser les écarts critiques, analyser les causes racines et sécuriser les engagements contractuels.
- Déployer des outils adaptés (CRM/ITSM/ticketing) et des tableaux de bord temps réel pour un pilotage factuel.
- Relier réclamations, satisfaction (NPS/CSAT/CES) et processus transverses (non-conformités, fournisseurs, risques, qualité).

En appui aux démarches ISO 9001, la mission vise une organisation documentée, audit-ready et orientée résultats.

Entreprises / profils concernés

- Directions générales, QHSE, opérations, service client.
- BTP, industries, énergie, logistique, transport, agro-industrie, services, secteur public.
- Organisations recevant des réclamations multicanales et recherchant harmonisation, traçabilité et SLA.
- Acteurs confrontés à incidents qualité/projet, non-conformités et coordination de sous-traitants.
- Structures en préparation de certification ISO 9001, conformité interne, audits fournisseurs.
- Entreprises exportatrices et réseaux multi-agences/centres d'appels/back-offices au Maroc.

Durée et format de la mission

Cadence courte, pilotée par des résultats, avec gouvernance resserrée.

Élément	Contenu	Durée / rythme
Cadrage initial	Feuille de route, KPI cibles, gouvernance	2 à 3 semaines
Horizon de résultats	Améliorations visibles, routines pérennes	8 à 12 semaines
Mode sur site	Immersion terrain, observation des échanges, ateliers processus, paramétrages, relais in situ	Idéal pour environnements industriels/multisites
Mode à distance	Ateliers en visio, configuration outil guidée, partage d'écrans	Coaching hebdomadaire
Mode hybride	Séquences clés sur site (kick-off, pilote, transfert) et sprints à distance	Accélération et optimisation des coûts

Méthodologie / déroulement de la mission

- **Phase 1 — Immersion et données probantes** : recueil 6–12 mois de réclamations, segmentation (motifs/produits/canaux), échantillonnage des réponses, entretiens terrain, audit procédures/outils, état des lieux.
- **Phase 2 — Cible et quick wins** : design du workflow cible, règles d'escalade, gabarits de réponses, scripts, micro-automatisations, plan de montée en compétence, premiers correctifs.
- **Phase 3 — Déploiement et pilotage** : configuration outils, pilote, extension progressive, management visuel, comités hebdomadaires, ancrage des indicateurs.
- **Phase 4 — Stabilisation et transfert** : documentation, passation, formation des référents, boucle d'amélioration continue outillée, audit interne à froid.

Le dispositif est raccordé aux processus transverses: non-conformités, maîtrise des fournisseurs, gestion des risques, management de la qualité, cybersécurité et communication corporate.

Chaque phase se conclut par un point d'étape chiffré (charge de traitement, délais de réponse, satisfaction) pour objectiver les gains et sécuriser la montée en puissance.