

Fiche Technique : Accompagnement ISO 10002 à Abidjan

Objectifs de la mission

Résultats attendus et bénéfices concrets, alignés sur ISO 10002.

- Structurer, fiabiliser et valoriser le dispositif de traitement des réclamations (du premier contact à la clôture et à l'analyse des causes racines).
- Aligner les pratiques sur la norme ISO 10002 et préparer le contrôle/évaluation de conformité.
- Réduire les irritants clients et les délais de réponse, avec une priorisation intelligente des cas critiques.
- Installer un pilotage par la donnée (indicateurs, tableaux de bord, seuils d'alerte, rituels de pilotage).
- Ancrer la culture d'amélioration continue et harmoniser les pratiques entre sites et canaux.
- Générer des gains mesurables en satisfaction, fidélisation et efficacité opérationnelle.

Livrables clés de la mission: politique et procédure ISO 10002, modèles et scripts, tableaux de bord, plan de formation, dossier de preuves.

Entreprises / profils concernés

Organisations visées et parties prenantes impliquées à Abidjan.

- Directions générales et opérations recherchant une performance client mesurable.
- Responsables qualité/QHSE et service client souhaitant standardiser leurs processus.
- DSI impliquées dans l'omnicanal et l'intégration des outils (CRM, ITSM, ticketing, email).
- Entreprises industrielles et logistiques opérant autour du Port Autonome d'Abidjan; contextes multi-sites/multi-marques.
- Entreprises de BTP, énergie, maintenance et opérateurs de réseaux en croissance.
- Établissements publics et services souhaitant renforcer la confiance des usagers.

Durée et format de la mission

Calendrier typique: 8–16 semaines selon le périmètre et la complexité SI.

Élément	Détails
Période indicative	8–16 semaines, ajustées au périmètre et à la complexité des canaux/outils.
Modalités	Mode hybride: ateliers sur site (siège, agences, dépôts, centres de service) et sessions à distance; adaptation légère des CRM/ITSM si nécessaire.
Organisation	Pilote restreint puis montée en charge par vagues; jalons: processus approuvé, kits finalisés, équipe formée, premiers rapports publiés.
Suivi et transfert	Passage de relais formalisé (réfèrent, rituels, plan d'amélioration 90 jours); suivi post-lancement et appui ponctuel à la demande.

Cadrage et alignement des objectifs

- Définition du périmètre, parties prenantes, sites pilotes et canaux prioritaires.
- Fixation des objectifs de performance et mobilisation des décideurs.

Diagnostic quantifié et cartographie

- Cartographie des canaux (agences, hotline, email, réseaux sociaux, formulaires web).
- Revue des engagements de service, rôles et responsabilités; analyse de la donnée disponible.
- Mesure des volumes, motifs, délais, niveaux de service et écarts inter-sites.

Design du processus cible et documentation

- Processus ISO 10002: enregistrement, criticité, AR standardisé, instruction, réponse, clôture avec feedback.
- Critères de priorisation, délais cibles par typologie, points de contrôle et vérification systématique.
- Politiques, procédures, modèles de réponses, matrice RACI, supports de traçabilité.
- Tableaux de bord orientés décision (seuils d'alerte, reporting management, routines de pilotage).

Pilote, formation et montée en charge

- Test sur pilote, ajustements et sécurisation de la montée en charge.
- Coaching de proximité; routines d'animation (briefs, points flash, revues hebdomadaires).
- Kits opérationnels et plan de formation; extension progressive à d'autres sites/canaux.

Préparation à l'évaluation et amélioration continue

- Auto-évaluations croisées, revues de preuves, échantillonnages de dossiers, simulations d'entretien.
- Plan d'actions de consolidation; passage de relais formalisé et plan d'amélioration sur 90 jours.