

Fiche Technique : Accompagnement ISO 10002 au Cameroun

Objectifs de la mission

Déployer un dispositif de gestion des réclamations aligné sur ISO 10002, ancré dans la réalité opérationnelle au Cameroun et piloté par la donnée.

- Structurer et standardiser la gestion des réclamations conformément à ISO 10002.
- Réduire les délais de réponse et les coûts d'insatisfaction; transformer chaque plainte en levier de fidélisation.
- Définir des processus de bout en bout: réception, enregistrement, évaluation, enquête, réponse, clôture.
- Clarifier rôles, responsabilités et circuits d'escalade; installer une gouvernance et des revues de direction.
- Outiller le dispositif: ticketing, bases de connaissances, reporting et tableaux de bord.
- Intégrer ISO 10002 avec ISO 9001 et les processus métiers; ancrer des boucles CAPA et un pilotage par indicateurs.

Impacts mesurés évoqués: réduction du délai moyen de réponse, hausse du taux de satisfaction post-traitement, diminution des litiges récurrents, amélioration du Net Promoter Score.

Entreprises / profils concernés

Organisations actives à Douala, Yaoundé, Kribi, Limbé, Garoua et sur les marchés exigeants, souhaitant un dispositif cohérent et traçable de traitement des réclamations.

- Industrie et agro-industrie (SAV, logistique, facturation, qualité, traçabilité des lots).
- Logistique et transport (ports de Douala et de Kribi; interactions chargeurs/transitaires).
- Énergie, télécoms, services financiers (canaux call center, e-mail, réseaux sociaux, agences).
- BTP, maintenance, opérateurs d'infrastructures (litiges chantiers, délais de résolution).
- Sociétés de services et secteur public/para-public (transparence, redevabilité, satisfaction usagers).
- Directions générales recherchant un avantage concurrentiel fondé sur la voix du client.

Durée et format de la mission

Formats calibrés selon votre ambition et votre calendrier. Chaque mission prévoit un sponsor de direction, un pilote opérationnel, des points d'étape et des comités de validation.

Format	Durée indicative	Activités clés	Livrables	Idéal pour
--------	------------------	----------------	-----------	------------

Diagnostic express	2 à 4 semaines	Interviews, revue documentaire, échantillons de dossiers, scoring de maturité	Rapport de gap analysis, feuille de route priorisée	Décideurs visant des quick wins et un cadrage clair
Déploiement clé en main	8 à 16 semaines	Co-design, outillage, pilote site, formation, passage à l'échelle	Politique, procédures, kits de formation, tableaux de bord, plan d'amélioration	Entreprises multi-sites prêtes à industrialiser
Coaching et transfert	12 à 20 semaines (rythme modulable)	Coaching hebdo, revues d'indicateurs, accompagnement des équipes	Coaching logbook, modèles, standards et routines	Organisations voulant internaliser durablement

Méthodologie / déroulement de la mission

Approche pragmatique combinant diagnostic, co-conception, outillage et ancrage terrain (ateliers à Douala/Yaoundé, observation des interactions, prototypage rapide).

1. **Cadre stratégique** — Définir ambition, objectifs et politique réclamations; ancrage dans la gouvernance.
2. **Design processuel** — Cartographier flux et responsabilités; fixer critères de recevabilité et traçabilité.
3. **Outillage et données** — Structurer enregistrement, priorisation, mesure; reporting et tableaux de bord.
4. **Compétences et culture** — Former à l'accueil et à l'enquête; intégrer les routines dans les gestes métiers.
5. **Amélioration continue** — Boucles CAPA, analyses de tendances, revues de direction; intégration avec ISO 9001.

Des comités de validation jalonnent la progression; la cohérence omnicanale (agences, téléphone, partenaires, canaux digitaux) est sécurisée.