

Fiche Technique : Accompagnement ISO 10002 au Maroc

Objectifs de la mission

Structurer et piloter un dispositif de traitement des réclamations conforme aux bonnes pratiques ISO 10002, ancré dans la réalité opérationnelle.

- Structurer, fiabiliser et valoriser la gestion des réclamations clients.
- Aligner accueil, traitement, clôture et retour d'expérience avec ISO 10002.
- Standardiser les processus, clarifier les responsabilités (RACI) et définir des délais cibles.
- Mettre en place l'outillage adéquat (ticketing/registre, formulaires harmonisés, scripts).
- Installer des indicateurs (KPI), tableaux de bord et une boucle d'amélioration continue.
- Réduire les risques opérationnels et réputationnels; améliorer satisfaction et fidélisation.

Mission focalisée sur des résultats mesurables : délais de traitement, taux de clôture dans les délais et amélioration de la satisfaction client.

Entreprises / profils concernés

- Entreprises industrielles et agro-industrie.
- Logistique et transport.
- Énergie et maintenance d'infrastructures.
- Sociétés de services et établissements publics.
- Groupes multi-sites; organisations en croissance et en digitalisation.
- Structures soumises à des exigences contractuelles, SLA, appels d'offres et attentes de transparence/ éthique.

Durée et format de la mission

Intervention sur site au Maroc, à distance ou en mode hybride. Formats possibles : diagnostic flash, mission complète clé en main, ou assistance au pilotage avec coaching des responsables.

Élément	Détail
Durée moyenne	8 à 18 semaines (selon taille, nombre de sites, maturité initiale, complexité et disponibilité des équipes).
Formats	Sur site, à distance ou hybride; diagnostic flash, mission clé en main, assistance au pilotage avec coaching.
Déploiement multi-sites	Séquenté par priorité client et criticité métier pour maximiser l'adoption.

Méthodologie / déroulement de la mission

Une approche conseil pas à pas, basée sur des preuves factuelles et la conduite du changement, de l'évaluation initiale à l'amélioration continue.

- Écoute et diagnostic: entretiens, ateliers, revue de dossiers, observation des parcours; mesure des irritants et charges.
- Conception: cartographie du flux de réclamation, procédures et modèles, matrices RACI, délais cibles, canaux, critères de clôture, escalade.
- Outillage et intégration: choix/paramétrage d'un ticketing ou registre, formulaires harmonisés, scripts et bibliothèques; montée en compétence des équipes.
- Pilotage et amélioration continue: KPI, tableaux de bord, analyse des causes, retours d'expérience, revues de direction, communication client.
- Conduite du changement: coaching, écoute active, boucles courtes d'amélioration.

Phases, objectifs, livrables et durées indicatives

Phase	Objectif	Livrables clés	Durée indicative
Diagnostic	Mesurer l'écart au référentiel	Rapport d'écarts, plan d'action priorisé	2 à 4 semaines
Conception	Standardiser les processus	Procédures, modèles, matrices RACI	4 à 6 semaines
Déploiement	Mettre en service et former	Paramétrage outil, supports de formation	4 à 8 semaines
Amélioration continue	Stabiliser et piloter	KPI, revues, audits internes	Cycle trimestriel

Points d'attention intégrés: alignement des délais avec la capacité réelle, scénarios d'escalade clairs, industrialisation des réponses sans sacrifier la personnalisation.

Livrables clés

- Cartographies, procédures validées, registres de réclamations normalisés.
- Indicateurs de performance, tableaux de bord, rapports d'audit.
- Traçabilité complète des décisions et justifications de clôture.
- Guides opérationnels, check-lists, scripts, matrices de risques.
- Tableaux de bord exécutifs, modèles de lettres/e-mails (multilingues si nécessaire), plan d'audit interne et grilles d'entretien.