

Fiche Technique : Accompagnement ISO 10002 au Sénégal

Objectifs de la mission

Accompagnement pragmatique et mesurable pour un dispositif de gestion des réclamations conforme ISO 10002, aligné aux exigences sénégalaises.

- Structurer un dispositif robuste, transparent, accessible et équitable de traitement des réclamations.
- Intégrer les exigences sectorielles et le contexte réglementaire sénégalais (écoute active, traçabilité, délais maîtrisés).
- Cartographier les points de contact et refondre processus, rôles, délais et circuits d'escalade.
- Assurer une traçabilité de bout en bout via outils/registre, reporting et tableaux de bord.
- Renforcer les compétences des équipes (écoute active, équité) et la responsabilisation managériale.
- Installer la mesure de satisfaction et l'amélioration continue pour transformer l'expérience client en avantage concurrentiel.

Bénéfices clés mesurables : vision claire des priorités, traitements rapides et cohérents, expérience client homogène, traçabilité et pilotage renforcés, réduction des réclamations récurrentes.

Entreprises / profils concernés

Organisations où la réclamation est fréquente/sensible ou impacte image, conformité et continuité de service.

- Industries avec garanties produits et fortes exigences de traçabilité.
- Opérateurs logistiques, transporteurs, manutentionnaires, transitaires.
- Fournisseurs de services régulés (banques, assurances, télécoms, énergie, eau).
- Entreprises de BTP et sociétés de maintenance (engagements contractuels, gestion des réserves).
- Établissements publics et opérateurs de réseaux (voies de recours, traçabilité des demandes).
- Structures à fort volume de contacts et entreprises certifiées ISO 9001 souhaitant renforcer l'écoute client et le SMQ.

Durée et format de la mission

Mission modulable selon taille et maturité, menée sur site, à distance ou en mode hybride.

Élément	Détails
Durée globale	8 à 16 semaines (première vague)
Format	Sur site, à distance ou hybride (selon contraintes opérationnelles)
Phases et jalons	Diagnostic 2–3 sem. • Conception & pilotes 3–6 sem. • Déploiement & transfert 3–7 sem.

Méthodologie / déroulement de la mission

Approche systémique, jalonnée et orientée résultats, du diagnostic terrain jusqu'aux tableaux de bord de pilotage.

Diagnostic initial et cartographie

- Analyse des canaux (agences, hotline, e-mail, web, réseaux sociaux), motifs, délais, responsabilités.
- Cartographie des flux pour orienter la refonte et les niveaux d'escalade.

Processus, procédures et escalades

- Conception du processus cible (réception, enregistrement, enquête, réponse, clôture, REX).
- Rôles, délais, trames de réponse et circuits d'escalade selon gravité/risques.

Compétences et responsabilisation

- Sensibilisation à l'équité de traitement et à l'écoute active (front/back-office).
- Pilotage managérial structuré des réclamations.

Outils, données et traçabilité

- Intégration avec CRM/ITSM/ticketing/ERP ou solutions pragmatiques.
- Registre des plaintes, reporting et tableaux de bord pour un pilotage fiable.

Mesure et amélioration continue

- Enquêtes post-résolution, KPI de délai, taux de résolution/réouverture, satisfaction.
- Boucle CAPA et revues de direction pour décisions alignées sur attentes clients.

Livrables clés du dispositif : politique de traitement, procédures et modes opératoires, registre des réclamations, KPI & tableaux de bord, plan d'amélioration continue.

Phases projet et gouvernance

- **Phase 1 — Cadrage** : périmètre, risques, priorités, indicateurs alignés sur enjeux commerciaux, réglementaires et opérationnels.
- **Phase 2 — Conception & quick wins** : trames de réponse, points de contact réorganisés, canaux unifiés.
- **Phase 3 — Déploiement & transfert** : montée en autonomie, revues périodiques, pérennisation des résultats.
- Comités mensuels, indicateurs normalisés, feuilles de route trimestrielles.