

Fiche Technique: Formation ISO 10002 au Cameroun

Objectifs de la formation

Résultats attendus pour les participants et leurs organisations.

- Concevoir, déployer et piloter un processus de traitement des réclamations conforme à ISO 10002 (rôles, responsabilités, délais, indicateurs).
- Aligner les pratiques avec les exigences de documentation et de traçabilité; sécuriser la conformité vis-à-vis des autorités et partenaires.
- Cartographier les points de contact; standardiser l'accueil et l'enregistrement; définir des critères de priorisation mesurables.
- Fiabiliser la capture des données; structurer l'analyse des causes; industrialiser la mesure des causes racines pour réduire les récurrences.
- Accélérer les délais de réponse et améliorer la satisfaction post-traitement; structurer des revues de performance périodiques et orientées décision.
- Produire des outils prêts à l'emploi: procédures, scripts, tableaux de bord et canevas de suivi.

La formation s'appuie sur des cas locaux (banques, télécoms, distribution, BTP, énergie, secteur public) et des simulations de traitement des plaintes pour des gains immédiatement mesurables.

Population cible

Profils et organisations concernés par la Formation ISO 10002 au Cameroun.

- Responsables qualité, relation client et SAV; superviseurs de call-center; chefs d'agence; responsables d'équipes terrain.
- Chargés de conformité et responsables risques; responsables marketing et expérience client.
- DRH et responsables formation pour aligner front-office et back-office avec les bonnes pratiques internationales.
- Entreprises industrielles et de services, établissements publics et opérateurs de réseaux exposés à de fortes attentes en réclamations et transparence.
- Équipes gérant des volumes élevés de demandes, nécessitant traçabilité, décisions claires et homogénéisation multi-sites (Douala, Yaoundé, Limbé, Bafoussam, Garoua...).

Durée de la formation

Formats et rythmes proposés pour s'adapter à vos contraintes.

Format	Durée typique	Public visé	Points forts
Inter-entreprises	2 jours (14h)	Individuels, TPE/PME	Networking, diversité des cas, coûts maîtrisés

Intra-entreprise	2 à 3 jours (14–21h)	Équipes entières	Personnalisation, confidentialité, alignement rapide
Distanciel synchrone	4 sessions x 3h30	Sites répartis	Flexibilité, accès national, enregistrements disponibles

Dispositif mixte fréquent: distanciel pour l'acculturation; présentiel ciblé pour ateliers processus et appropriation managériale.

Inclus: évaluation des acquis, support pédagogique complet, modèles de documents personnalisables et session de suivi post-formation (facultative). Groupe intra recommandé: 8 à 15 participants. Option: module de sensibilisation flash pour comités de direction.

Programme de la formation

Alternance d'apports méthodologiques, ateliers de mise en situation et analyse de cas locaux. Outils fournis: matrices de criticité, formulaires d'enregistrement, scripts de réponse, canevas de RCA.

Module	Objectif principal	Livrables
1. Fondamentaux ISO 10002	Assimiler les principes, le vocabulaire et le périmètre	Glossaire, mapping des points de contact, politique de traitement
2. Processus de bout en bout	Définir les étapes: accueil, enregistrement, évaluation, réponse, clôture	Procédures, workflow cible, délais standards et SLA
3. Gestion des risques et priorisation	Calibrer criticité, impacts, escalades et responsabilités	Matrice de criticité, grilles d'escalade, rôles RACI
4. Analyse des causes et actions correctives	Outils la recherche des causes et la prévention des récurrences	Modèles 5 pourquoi, Ishikawa, plan d'actions, fiches CAPA
5. Communication et empathie	Professionnaliser la relation avec le plaignant et gérer les cas sensibles	Scripts de réponse, trames d'appels, standards d'écriture
6. Pilotage et amélioration continue	Suivre la performance, mobiliser la direction, capitaliser	Tableau de bord KPI, rapport de revue, plan d'amélioration