

Fiche Technique: Formation ISO 10002 au Maroc

Objectifs de la formation

Des objectifs opérationnels pour structurer, piloter et améliorer le traitement des réclamations.

- Cartographier les sources de réclamations et définir un processus complet (réception, enregistrement, analyse, traitement, réponse) avec SLA et escalades.
- Dimensionner les canaux multi-supports, concevoir des formulaires, former l'accueil, fixer les niveaux d'autorité et installer des tableaux de bord (charge, délais, satisfaction).
- Identifier les causes racines (5 Pourquoi, Ishikawa), prioriser les actions et évaluer l'efficacité des mesures correctives/préventives dans une logique d'amélioration continue.
- Intégrer la voix du client aux projets, formaliser des exigences internes et produire un reporting clair pour la direction, les autorités et les partenaires.

Attestation nominative délivrée à l'issue de la formation, détaillant les compétences acquises et les modules suivis.

Population cible

- Directeurs relation client, responsables qualité, managers de centres de services, chefs d'agence, responsables QHSE, dirigeants de PME, cadres d'administrations.
- DRH et responsables formation souhaitant aligner procédures, réduire les coûts de non-qualité et démontrer la conformité.
- Responsables commerciaux, SAV, front-office et back-office pour transformer les situations sensibles en opportunités de fidélisation.
- Entreprises industrielles, sociétés de maintenance, opérateurs logistiques, BTP, opérateurs de réseaux, établissements publics et e-commerce.

Durée de la formation

Formats inter-entreprises, intra sur site au Maroc ou 100% à distance (classes virtuelles). Calendrier souple et possible fractionnement en demi-journées.

Élément	Détails	Durée
Parcours standard	Fondamentaux ISO 10002	2 jours (14 h)
Approfondissement (option)	Audits internes et pilotage des indicateurs	1 jour
Coaching post-formation	Sécuriser les premiers pas du déploiement	2–4 heures
Ressources & modalités	Accès aux ressources 3 mois; inter/intra/à distance; cas concrets marocains	—

Programme de la formation

Alternance d'apports méthodologiques, ateliers d'application, études de cas issus des secteurs marocains, et préparation d'un plan d'action prêt à déployer.

Ateliers orientés résultats, mises en situation réalistes et gabarits directement exploitables par vos équipes et votre SI.

1. Fondamentaux ISO 10002

- Principes, vocabulaire et structure de la norme.
- Livrables: grille de maturité, glossaire, cartographie parties prenantes.

2. Processus de traitement

- Conception d'un processus bout-en-bout conforme et mesurable.
- Livrables: BPMN, fiches de rôle, RACI, SLA et indicateurs.

3. Canaux et accessibilité

- Accessibilité et équité sur tous les canaux.
- Livrables: modèles de formulaires, scripts d'accueil, check-list.

4. Enregistrement et traçabilité

- Fiabilité des données et traçabilité des décisions.
- Livrables: fiche d'enregistrement, taxonomie, règles de qualification.

5. Analyse et priorisation

- Analyse des réclamations et priorisation selon l'impact/risk.
- Outils: 5 Pourquoi, Ishikawa, matrice Impact/Fréquence.

6. Réponse et communication

- Rédaction de réponses claires, empathiques et sécurisées.
- Outils: templates, guide de ton, canevas de communication.

7. Amélioration continue

- Transformer les réclamations en actions d'amélioration.
- Outils: registre CAPA, modèle de comité, tableau de bord.

8. Audits et préparation à l'évaluation

- Évaluer la conformité et préparer les audits internes.
- Livrables: plan d'audit, grille d'entretien, rapport synthèse.