

Fiche Technique : Mise en place traitement des réclamations à Abidjan

Objectifs de la mission

Concevoir, piloter et déployer un dispositif complet, conforme et pilotable de traitement des réclamations.

- Transformer chaque réclamation en levier de fidélisation et d'amélioration.
- Réduire le churn et accélérer les délais de résolution avec des SLA par criticité.
- Aligner processus, outils, gouvernance et indicateurs de performance.
- Centraliser la réception omnicanale et assurer une traçabilité de bout en bout.
- Garantir la conformité APDP et l'alignement ISO 9001 / ISO 10002.
- Outiller le pilotage (RACI, workflows, tableaux de bord) et ancrer l'amélioration continue.

Conformité locale et sectorielle: exigences APDP (données personnelles) et attentes des régulateurs (ARTCI, BCEAO, ANARE-CI) prises en compte, avec preuves auditable.

Entreprises / profils concernés

Organisations à Abidjan avec fortes attentes clients et volumes d'interactions importants.

- Directions opérations, qualité, QHSE, relation client, service après-vente.
- Entreprises multi-sites, filiales et partenaires à harmoniser.
- Secteurs: BTP, industrie, énergie, logistique, maintenance, transport, agro-industrie, services, secteur public.
- Organisations avec enjeux de conformité et de réputation élevés.
- Structures soumises aux exigences ARTCI, BCEAO, ANARE-CI et APDP.

Durée et format de la mission

Mission organisée en jalons courts, avec résultats tangibles à chaque étape.

Durée indicative	8 à 16 semaines, du diagnostic au déploiement.
Cadence	Ateliers hebdomadaires, sprints de configuration, points de pilotage.
Modalités	Format hybride: sur site (sièges, agences, centres de contact) et à distance.
Étapes clés	Kick-off, ateliers transverses, pilote, bilan et passage à l'échelle avec transfert de compétences.

Méthodologie / déroulement de la mission

Démarche pragmatique, adaptée aux réalités opérationnelles d'Abidjan (ateliers sur site, immersions, audits éclair, sprints outils, accompagnement du changement).

- Diagnostic flash des processus et irritants majeurs.
- Co-conception du dispositif cible et des flux inter-équipes.
- Choix et paramétrage de l'outil de ticketing/CRM.
- Définition des SLA, catégories et règles d'escalade.
- Formation des équipes front et back-office, coaching en situation.
- Phase pilote, mesure des KPI et itérations d'amélioration.
- Déploiement à l'échelle et transfert de compétences durable.

Phase	Objectif	Livrables clés	Durée
Cadrage	Aligner vision, périmètre et cibles de service	Note de cadrage, cartographie des canaux, RACI provisoire	1 à 2 sem.
Design	Concevoir processus cible et gouvernance	Process map, SLA, matrice d'escalade, modèles de réponses	2 à 3 sem.
Outillage	Configurer l'outil et préparer le pilote	Catégories, workflows, dashboards, base de connaissances	2 à 4 sem.
Pilote	Tester et ajuster	Rapport pilote, plan d'amélioration, KPI initiaux	3 à 4 sem.
Déploiement	Généraliser et stabiliser	Plan de déploiement, supports, guide d'exploitation	3 à 6 sem.
Amélioration	Ancrer la démarche	Bilan ROI, backlog d'amélioration, rituels de revue	Continu