

# Fiche Technique : Mise en place traitement des réclamations au Cameroun

## Objectifs de la mission

Dispositif robuste, mesurable et aligné aux réalités opérationnelles au Cameroun, de Douala à Yaoundé et au-delà.

- Concevoir, implémenter et optimiser un système complet de gestion des réclamations adapté au contexte local.
- Industrialiser le parcours de bout en bout: omnicanal, qualification rapide, SLA par criticité, résolution efficace, amélioration continue.
- Transformer un centre de coût en actif stratégique: réduire le churn, sécuriser le cash, renforcer la réputation, prévenir la non-conformité.
- Installer un processus clair avec rôles, responsabilités, outils intégrés et gouvernance sans ambiguïté.
- Harmoniser un dispositif multi-sites avec accompagnement du changement et montée en compétence des équipes.
- Produire une traçabilité solide et des preuves pour audits/régulateurs; alignement possible sur ISO 10002.

Indicateurs clés de pilotage cités: SLA, NPS, CES, FCR, coût par dossier.

## Entreprises / profils concernés

- Directions générales, directions QHSE, expérience client et opérations.
- Secteurs: BTP, industrie, énergie, logistique, transport, agro-industrie, services, secteur public.
- Banques, opérateurs télécoms, utilities, administrations (environnements compétitifs ou régulés).
- Organisations avec réclamations dispersées (appel, WhatsApp, e-mail, comptoir) sans visibilité consolidée.
- Structures préparant une certification/revue réglementaire, ou déployant un CRM/ITSM et cherchant le bon processus.
- Services client multilingues à professionnaliser via scripts et modèles.

## Durée et format de la mission

Mission adaptée à la taille, la complexité et la maturité de votre organisation. Jalons constants: cadrage, design, pilote, déploiement, transfert.

| Format   | Périmètre typique           | Durée indicative | Notes                                           |
|----------|-----------------------------|------------------|-------------------------------------------------|
| Accéléré | PME / entité unique + canal | 6–8 semaines     | Cadrage, design, pilote, déploiement, transfert |

|          |                                  |                |                                                      |
|----------|----------------------------------|----------------|------------------------------------------------------|
| Standard | Multi-sites et multi-canaux      | 12–16 semaines | Pilote de 4 semaines + vagues de déploiement         |
| Étendu   | Environnements fortement régulés | 16–20 semaines | Dispositif multi-sites/canaux avec exigences accrues |

Modalités: ateliers clés et accompagnement terrain sur site; design et validations à distance. Revues hebdomadaires de pilotage et comité de direction projet toutes les deux semaines. Intégration de vos contraintes calendrier.

## Méthodologie / déroulement de la mission

1. Diagnostic et cadrage: revue de l'existant, irritants clients, ambitions; analyse des données, conversations et parcours réels.
2. Design cible et outillage: formalisation des processus, rôles, SLA, templates, exigences IT et indicateurs.
3. Pilote et ajustements: validation sur un site/BU/canal pilote; levée des frictions et optimisation.
4. Déploiement et transfert: déploiement par vagues, coaching terrain et transfert complet aux équipes internes.

Parties prenantes intégrées (commercial, qualité, informatique, juridique). Conduite du changement: kits de communication, quick wins en pilote, sessions de feedback. Renforcement humain: ateliers participatifs, simulations de cas, scripts et e-mails types, rituels de pilotage, coaching de superviseurs.

| Phase       | Livrable clé                                        | Utilité                                      |
|-------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Diagnostic  | Cartographie des réclamations et analyse des causes | Base factuelle et priorisation des actions   |
| Design      | Processus cible (BPMN), SLA et matrice RACI         | Cadre opérationnel et alignement des équipes |
| Design      | Templates de réponses et scripts de recontact       | Qualité homogène et rapidité de traitement   |
| Pilote      | Backlog d'amélioration et plan d'actions            | Ajustements avant déploiement national       |
| Déploiement | Tableau de bord (SLA, NPS, FCR, coût dossier)       | Pilotage en routine par les chiffres         |
| Transfert   | Guide d'exploitation et kit de formation            | Pérennisation et autonomie des équipes       |