

Fiche Technique : Mise en place traitement des réclamations au Maroc

Objectifs de la mission

Dispositif conforme aux exigences marocaines et aligné ISO 10002 / ISO 9001, avec gains mesurables (délais de réponse, satisfaction, coûts de non-qualité).

- Structurer un dispositif omnicanal pour capter, qualifier, traiter, résoudre et capitaliser chaque réclamation.
- Définir typologies, règles d'éligibilité/priorisation, responsabilités par métier et circuits d'escalade.
- Fixer des SLA réalistes, seuils d'alerte et voies de recours pour sécuriser les cas sensibles.
- Auditer les flux existants puis sélectionner/paramétrer l'outil adapté (ITSM, CRM, portail, ticketing).
- Mettre en place la gouvernance: KPI normalisés, tableaux de bord, rituels de revue, reporting exécutif.
- Améliorer la performance: réduction DMT, hausse des clôtures au premier contact, baisse des récurrences.

Entreprises / profils concernés

- Entreprises à fort volume d'interactions multi-sites: logistique, industrie, BTP, énergie, services financiers.
- Établissements publics et autorités organisatrices (transport, eau, déchets, santé).
- PME/ETI en croissance et filiales de groupes internationaux cherchant harmonisation et conformité locale.
- Organisations avec enjeux de traçabilité, délais contractuels, image de marque ou risques réglementaires.
- Structures confrontées à re-traitements, pertes de dossiers, réponses tardives ou conflits d'arbitrage entre métiers.

Durée et format de la mission

Format	Périmètre type	Durée indicative	Mode
Accélérateur	Périmètre limité, MVP opérationnel	6–8 semaines	Sur site / à distance / hybride
Programme complet	Multi-canaux, intégrations SI, reporting exécutif	12–16 semaines	Sur site / à distance / hybride
Assistance au long cours	Post-mission: coaching trimestriel, audits flash	Selon besoin	À distance + points sur site

Rythme cadencé: ateliers hebdomadaires, points opérationnels courts, validations itératives. Engagement de résultats sur les gains cibles définis au cadrage.

Méthodologie / déroulement de la mission

1) Diagnostic initial

- Immersion sur site, entretiens métiers; collecte de preuves (dossiers, délais réels, coûts de non-qualité).
- Cartographie des parcours et points de friction; priorisation des gains.

2) Conception du modèle cible

- Processus bout en bout, rôles/RACI, typologies, SLA et escalades multi-niveaux.
- Règles d'éligibilité/priorisation, conformité légale (accusés, information plaignant, données).

3) Paramétrage / outillage

- Configuration CRM/ITSM, portail réclamations, intégrations (ERP, GED, BI).
- Sécurité et protection des données; documentation des workflows cibles.

4) Pilote opérationnel

- Montée en charge progressive sur périmètre test; coaching et ajustements continus.
- Modèles de communication adaptés (français, arabe, et le cas échéant anglais).

5) Déploiement et transfert

- Formation, kits de conduite du changement; comité de pilotage et rituels d'amélioration.
- KPI pack, tableaux de bord et reporting exécutif pour un pilotage data-driven.