

Fiche Technique : Mise en place traitement des réclamations au Sénégal

Démarche pragmatique, itérative et alignée sur les exigences locales (autorités sectorielles, CDP, ISO 10002/ISO 9001), avec des gains visibles dès les premières semaines.

Objectifs de la mission

- Structurer un dispositif de traitement des réclamations robuste, documenté et auditable, adapté au contexte sénégalais.
- Sécuriser la conformité (autorités sectorielles, CDP) et l'alignement avec ISO 10002 en articulation avec ISO 9001.
- Réduire les délais, garantir l'équité, l'impartialité et la traçabilité sur tous les canaux.
- Intégrer le dispositif aux outils existants (CRM, helpdesk, ERP, GED) et piloter par des KPI pertinents.
- Mettre en place une boucle d'amélioration (revues, CAPA, reporting) pour des gains durables.

Entreprises / profils concernés

- Organisations servant clients finaux, usagers ou partenaires B2B où fluidité, traçabilité et conformité sont stratégiques.
- Industries, logistique, BTP, énergie, banques/assurances, télécoms, services et établissements publics.
- Structures déjà certifiées ISO 9001 souhaitant s'aligner sur les bonnes pratiques ISO 10002.
- Organisations en croissance (agro-industrie, transport, santé, éducation, secteur public) voulant un processus scalable et interfacé aux outils métiers.

Durée et format de la mission

Organisation pragmatique, limitant l'impact sur les opérations et favorisant des résultats rapides.

Élément	Détail
Durée globale	6 à 12 semaines selon taille, canaux à intégrer et complexité sectorielle.
Format	Sur site (Dakar, Thiès, Saint-Louis, Kaolack, Ziguinchor) ou hybride.
Rythme de pilotage	Points de coordination hebdomadaires; revues de jalons toutes les deux semaines.
Périmètre initial	Pilote sur une région (ex. Dakar) ou une ligne de produit avant généralisation.
Transfert de compétences	Guides de comités, checklists d'audit interne, canevas de reporting et fiches réflexes.

1) Cadrage express et diagnostic de maturité

- Cartographie des canaux et points de contact.
- Analyse des délais, volumes, gravité; identification des irritants et risques réglementaires.

2) Design du processus cible

- Définition des catégories, SLA, escalades, critères d'acceptation/rejet.
- Standards de réponse, contrôles qualité, exigences de traçabilité et preuves.
- Rôles et responsabilités (RACI) et politique/charte de gestion des réclamations.

3) Intégration outillée

- Paramétrage CRM/helpdesk, templates, automatisations, règles de routage/priorisation.
- Conception de formulaires; normalisation des canaux (téléphone, email, guichets, réseaux sociaux, portails web).
- Alignement CDP/RGPD local et interconnexion GED/ERP.

4) Pilote opérationnel

- Mise en œuvre sur un périmètre restreint (ex. Dakar et périphérie).
- Coaching des équipes front/back-office; mesures d'impact; ajustements rapides.

5) Déploiement maîtrisé et transfert

- Généralisation progressive et accompagnement au changement.
- Pilotage par KPI (taux de clôture, réouverture, NPS/CSAT, causes racines, coût par réclamation, FCR).
- Boucle d'amélioration: revues mensuelles, retours d'expérience, plans d'actions CAPA, reporting à la direction.

Livrables clés fournis: politique/charte, processus cible et RACI, procédures et scripts, modèles de réponse, registre des réclamations, tableau de bord KPI, plan CAPA et supports de comités.