

FORMATION

PROTECTION ET GESTION DES RECLAMATIONS DES CLIENTS



CONTEXTE DE FORMATION

Les plaintes ou réclamations, l'écoute des clients sont un moyen précieux de collecte et d'analyse des informations non seulement pour apprécier leur satisfaction, mais également pour améliorer l'offre de service et les pratiques internes à toute organisation. En d'autres termes, elles permettent aussi de soutenir la qualité des services à la clientèle en ayant une écoute attentive à leurs situations tout en détectant des opportunités d'amélioration des processus internes. Les plaintes ou réclamations constituent une base de données importante pour faciliter la prise de décision au sein des différentes organisations.

Depuis quelques années, la mise en place d'un tel dispositif est une préoccupation majeure dans le secteur de la finance en général et celui de la microfinance en particulier. C'est dans cet ordre d'idée que, à titre d'exemple, le cadre réglementaire des Etablissement de microfinance dans la zone UEMOA, CEMAC exigent désormais de la part des IMF / EMFs, la mise en place d'un dispositif efficace de gestion des plaintes/réclamations des clients/consommateurs de produits et services financiers.

Ainsi, en plus de l'avantage que procure un mécanisme de résolution des plaintes ou réclamations, il y a désormais un défi de mise en conformité avec la réglementation.



OBJECTIF

L'objectif général de la formation est de renforcer les capacités des IMF/EMFs et autorités de régulation ou de supervision dans la mise en place d'un bon dispositif de protection des clients au sein des EMFs pour assurer une meilleure qualité de services sans pour autant nuire au bien-être du client

De façon spécifique, il est question de former les participants sur

- Les normes internationales en matière de protection des clients dans le secteur de la microfinance
- Les liens qui peuvent exister entre le cadre réglementaire dans la zone UEMOA et les normes internationales de protection des clients
- Le processus d'évaluation d'un EMF avec l'outil d'évaluation de la protection des clients
- La mise en place d'un mécanisme de gestion des réclamations dans les EMFs



CIBLES

Responsables d'EMFs, chargé clientèle; responsable qualité, chargé de gestion de la performance sociale, informaticiens, agence de supervision, association des consommateurs des services financiers, préposé à la gestion des réclamations.

Le nombre maximum de participants par session de formation est **limité à 25**.



GPR, QU'EST CE QUE C'EST?

GPR (Gestion de plaintes ou réclamations) est un outil qui permet aux institutions de microfinance en particulier et aux Organisations en générale de gérer efficacement les plaintes ou réclamations quelles reçoivent. GPR existe en deux (2) versions:

- GPR version Excel
- GPR version Exécutable

C'est un outil d'analyse et d'aide à la décision basée sur les tableaux de statistiques et de rapport synthèse. GPR vous aide à développer des stratégies claires pour l'amélioration de votre gestion de la performance sociale.

<https://websicmagroup.com/gpr>



FORMATEURS

Mohamed ATTANDA

Directeur du MAIN, Auditeur SPI4 certifié CERISE

Anthony da COSTA

Directeur chez SICMa & Associés

Darrell KIDJO

Développeur FullStack chez SICMa & Associés



DURÉE

La formation se déroulera du

05 au 07 septembre 2022 | SESSION 1
14 au 16 septembre 2022 | SESSION 2



LIEU

Cotonou, Hôtel du lac



COÛT ET MODE DE PAIEMENT

350.000 FCFA / Participant

Paielement via compte bancaire à la Banque Atlantique

N° de compte : **0346 5804 0002**

Intitulé du compte : **SICMA ET ASSOCIES**

SWIFT : **ATBJBJBJXXX**

IBAN : **BJ66 BJ11 5010 1003 4658 0400 0218**



INSCRIPTION

- Inscription par mail

info@sicmagroup.com

- Inscription via WhatsApp

+229 63904000

- Pour tous renseignements contactez

+229 63072278



PLANNING DE LA FORMATION



JOUR 1



Module 1 : Généralité sur les Normes universelles de la Gestion de la Performance Sociale et de la Protection des Clients

Objectif pédagogique

- Avoir une idée générale des normes Universelle de Gestion de la Performance Sociale
- Se faire une idée des normes de protection des clients ainsi que le processus de certification des Etablissements de Microfinance
- Connaître les exigences réglementaires en matière de protection des clients dans la zone UEMOA
- Savoir l'importance de la mise en place d'un mécanisme de Gestion des plaintes et les répercussions pour l'institution

Contenu de la formation

- Normes Universelles de Gestion de la performance Sociale
- Normes de protection des clients et processus de Certification
- Exigence des Normes en matière de Gestion des plaintes ou réclamations des clients
- Cadre réglementaire en matière de protection des clients dans la zone UEMOA
- Cadre réglementaire en matière de Gestion des plaintes



JOUR 2



Module 2 : Processus de mise en place d'un dispositif de gestion des réclamations

Objectif pédagogique

- Connaître le processus général de gestion des plaintes ou réclamations
- Définir les éléments constitutifs du processus Gestion des Plaintes ou réclamations
- Connaître les différentes approches de Gestion des Plaintes Clients ou réclamations
- Connaître le contenu minimum d'un mécanisme de gestion des plaintes ou réclamations
- Connaître les outils et Technologie/Outils existants et à exploiter pour la gestion des plaintes ou réclamations

Contenu de la formation

- Clarification de certaines terminologies : Plaintes, Réclamation, suggestion, dénonciation
- Processus de Gestion des plaintes
- Approches de Gestion des plaintes : Centralisée, Décentralisée
- Choix du pilote et responsabilité des acteurs
- Niveau de gravité des plaintes et les diligences à réaliser



JOUR 3



Module 3 : Présentation de l'outil GPR (version Excel et de l'outil GPR)

Objectif pédagogique

- Maîtriser l'outil Excel GPR et GPR exe
- Se familiariser avec l'outil

Contenu de la formation

- Présentation l'outil et différentes fonctionnalités
- Installation de l'outil et paramétrage
- Phase pratique sur la base de l'étude de cas de chaque institution
- Evaluation de la formation
- Plan de déploiement dans chaque IMF

SICMa
Associés