

Programme du Webinaire

Thème: Plaintes, réclamations et conformité: comment les gérer efficacement?

Date: 22 Octobre 2025

Heure: 11h GMT (+1)

Plateforme: Zoom

Durée: 2 heures

Session	Durée	Description	Communicant
Introduction & ouverture	10 min	Mot de bienvenue, présentation des objectifs et des intervenants.	M. Anthony DA COSTA
Contexte & enjeux réglementaires	20 min	Panorama des obligations légales et enjeux pour les institutions.	M. Sylvestre HONVOU
Pause & interactions	15 min	Sondage en direct et questions rapides dans le chat.	M. Anthony DA COSTA
Présentation et Démonstration GPR Saas	30 min	Présentation de l'outil et de certaines interfaces.	Mme Hairath CHABI
Témoignages / échanges	10 min	Partage d'expérience utilisateur.	Mme Sandrine TOUA (FIGEC)
Bonnes pratiques & retours d'expérience	10 min	Exemples concrets et facteurs de succès dans la gestion des plaintes.	M. Crédoh (Assilassimè)
Session questions réponses générale	15 min	Réponses aux questions des participants.	M. Anthony et Mme Hairath
Conclusion & appel à l'action	10 min	Résumé des points clés (Partage des adresses en vue d'une prise de rendez-vous pour la demo).	M. Anthony DA COSTA