



**BDU - CI**  
LA BANQUE DE L'UNION

**Processus : Assurer le management de la qualité**

**Sous-Processus : Assurer le management de la qualité**

**Pilote et Co-pilote du processus : Pôle Qualité**

Référence : QU 05 001

N° de version : 1

Date d'émission : Avril 2024

Page : 1/10

### Objectif et champs d'application

La procédure « Assurer le management de la qualité » a pour mission de définir les règles et objectifs encadrant la mise en place d'un management de qualité au sein de la Banque de l'Union Côte d'Ivoire (BDU-CI).

Cette procédure couvre principalement quatre (02) étapes à savoir :

- Définir les objectifs de qualité ;
- Mettre en place et suivre les actions d'amélioration continue.

### Objectifs du contrôle interne

- S'assurer du respect des procédures de l'organisation
- S'assurer de l'atteinte des objectifs de qualité définis au sein de la BDU-CI
- S'assurer de l'amélioration continue au sein de la BDU-CI.

### Rôles et responsabilités

#### **Direction Générale**

Sous la responsabilité du Conseil d'Administration, elle a en charge de :

- Notifier au Directeur de l'Organisation et de la Qualité les problématiques existantes au sein de banque pour traitement ;
- Désigner les membres ponctuels du Comité Projet Technique ;
- Vérifier et valider la pertinence du projet ainsi que la conformité des livrables de lancement de projets.

#### **Responsable de la Qualité**

Sous la responsabilité du Directeur Général, il a en charge de :

- Collecter et identifier les problématiques débouchant sur des projets fonctionnels ou des changements. Vérifier et valider le Procès-Verbal (PV) de séance de validation des livrables de lancement des projets ; Réaliser le suivi de la mise en œuvre des projets ;
- Examiner et valider le correct fonctionnement des outils informatiques implémentés par le prestataire ;
- Assurer la mise en œuvre de la charte qualité et animer la politique Qualité de l'entreprise. Implémenter et piloter le dispositif de Management de la qualité afin de concourir à la satisfaction de la clientèle interne et externe ;
- Piloter toutes les activités relatives à la qualité des services offerts à la clientèle
- Améliorer de façon continue la satisfaction des clients
- Etre force de proposition et point focal dans le cadre de l'amélioration de nos macro processus en particulier au niveau des opérations



**BDU - CI**  
LA BANQUE DE L'UNION

**Processus : Assurer le management de la qualité**

**Sous-Processus : Assurer le management de la qualité**

**Pilote et Co-pilote du processus : Pôle Qualité**

Référence : QU 05 001

N° de version : 1

Date d'émission : Avril 2024

Page : 2/10

- Identifier les tendances et les évolutions en matière de qualité de service à la clientèle pour toutes les activités de base de la banque et s'assurer que celles-ci sont pleinement prises en compte dans la formulation des objectifs à court terme et à long terme
- Analyser les rapports et les retours de tout genre relatifs à la satisfaction clientèle et proposer des idées novatrices orientées vers un meilleur service à la clientèle.
- Prendre en charge le traitement des réclamations de la clientèle et en assurer un traitement satisfaisant.
- Elaborer les tableaux de bords qualité et suivre les enquête mystères.
- Fournir au supérieur hiérarchique une mise à jour des performances de la banque en terme de qualité de service
- Elaborer les dispositifs de recueil des réclamations de la clientèle et s'assurer d'être atteint pour chaque entité.
- Veiller à ce que les indicateurs de services soient en place et s'assurer

### **Chef d'Agence**

Sous la Responsable du Responsable du Pôle exploitation, il à la charge de :

- Vérifier le dossier d'ouverture de compte
- Valider l'ouverture de compte dans le SI
- Vérifier le dossier de constitution de DAT
- Vérifier les avis de saisie
- Valider les saisies conservatoires
- Etc.

### **Chargé Clientèle**

Sous la responsabilité du Chef d'Agence, il a la charge de :

- Déterminer le type de compte adapté au besoin de la clientèle
- Collecter les documents d'ouverture de compte
- Vérifier le dossier d'ouverture de compte
- Vérifier la demande de clôture de compte
- Renseigner les informations du client dans le SI
- Réceptionner les moyens de paiements
- Effectuer la saisie conservatoire
- Archiver physiquement et numériquement le dossier du client

### **Agent de la Cellule Monétique**

Sous la responsabilité du Responsable de la Cellule monétique, il a la charge de :

- Vérifier et autoriser les réclamations monétiques
- Traiter les opérations monétiques
- Etc.



**BDU - CI**  
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Assurer le management de la qualité

Sous-Processus : Assurer le management de la qualité

Pilote et Co-pilote du processus : Pôle Qualité

Référence : QU 05 001

N° de version : 1

Date d'émission : Avril 2024

Page : 3/10

## Sigles et Définitions

### ➤ Définitions

- **Réclamation** : Une déclaration actant l'insatisfaction d'un client envers un établissement assujetti concernant un produit et/ou un service financier dudit établissement ;

### ➤ Sigles

- AGR : Agent de gestion des réclamations
- ACM : Agent de la Cellule Monétique
- BDU-CI : Banque de l'Union Côte d'Ivoire
- CA : Chef d'Agence
- CC : Chargé Clientèle
- RDQCX : Responsable Démarche Qualité et Expérience Client

## Sommaire de la procédure

- I. Suivi des réclamations ..... 4**
- II. Mettre en place et suivre les actions d'amélioration continue ..... 6**

## Références / Règles de gestion

### ➤ Documents de références

N/A

### ➤ Règles de gestion

- Au sein de la Banque de l'Union Côte d'Ivoire (BDU-CI), il existe plusieurs canaux de réception des réclamations :
  - Le canal digital, qui est le principal à travers l'application Rightdesk communiqué au client via un lien, un QR CODE ou des tablettes dédiés dans les agences.
  - Le canal électronique, qui en est le principal, à partir des adresses email [reclamations@bdu-ci.com](mailto:reclamations@bdu-ci.com) ou [info@bdu-ci.com](mailto:info@bdu-ci.com) ;
  - Le canal agence ou le secrétariat de la Direction Générale pour la réception des courriers physiques.
- Le délai de traitement des réclamations ne doit pas excéder 30 jours.
- le Responsable effectue plusieurs reporting à la Direction Générale :



un kaki, bilan des activités de la semaine : une photo en volume des réclamations de la semaine et du backlog  
un reporting bihebdomadaire donnant l'état des réclamations en cours ( volume, niveaux de retraitement origine et comparaison avec la période précédente...)  
un reporting mensuel donnant le bilan des réclamation et des backlog  
un reporting trimestrielle donnant le bilan en plus d'une analyse des motifs de réclamations et des cause racines.  
Un bilan annuel et état des actions menées.

- Les retours de traitement des réclamations adressés se font par appel téléphonique principalement ou via l'adresse [reclamation@bdu-ci.com](mailto:reclamation@bdu-ci.com) ou [info@bdu-ci.com](mailto:info@bdu-ci.com) ,

Narratif de la procédure

PRO PP3	Assurer le management de la qualité	AGR, RDQCX , Client, CA, DOQ, CC, entité concernée, ADM
---------	-------------------------------------	---

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
<b>I. <u>Suivi des réclamations</u></b>		
Client	– Instruire sa demande de réclamation par, Right Desk, email à l'adresse <a href="mailto:reclamation@bdu-ci.com">reclamation@bdu-ci.com</a> ou <a href="mailto:info@bdu-ci.com">info@bdu-ci.com</a> , courrier physique ou appel téléphonique. ( Quel que soit le canal)	Demande de réclamation
AGR : Agent de gestion des réclamations	– Recevoir l'email du client – Prendre connaissance de l'email – Contacter via appel téléphonique le client afin de confirmer son identité et demander les informations suivantes nécessaires au traitement de la réclamation : <ul style="list-style-type: none"><li>o Informations d'identité</li><li>o Numéro de compte</li><li>o Détails complémentaires</li></ul> – Renseigner l'applicatif Right Desk dans la partie commentaire	Demande de réclamation Applicatif Right Desk pour la réclamation obtenue
Client	– S'il y a des informations complémentaires, soumettre les documents demandés via les adresses de réclamation dédiées <a href="mailto:reclamation@bdu-ci.com">reclamation@bdu-ci.com</a> ou <a href="mailto:info@bdu-ci.com">info@bdu-ci.com</a> ou par whatsapp	Demande de réclamation



**BDU - CI**  
LA BANQUE DE L'UNION

**Processus : Assurer le management de la qualité**

**Sous-Processus : Assurer le management de la qualité**

**Pilote et Co-pilote du processus : Pôle Qualité**

Référence : QU 05 001

N° de version : 1

Date d'émission : Avril 2024

Page : 5/10

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
AGR : Agent de gestion des réclamations	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recevoir l'email du client contenant les documents demandés</li><li>- C1 : Dès réception, vérifier :<ul style="list-style-type: none"><li>o L'exhaustivité des documents transmis par le client</li><li>o L'exactitude des documents transmis par le client</li></ul></li><li>- En cas de non-conformité, mentionner par appel au client pour correction</li><li>- En cas de conformité ou après corrections éventuelles, et vérifications de rigueur mettre à jour la réclamation dans l'outil assigner la réclamation au service / entité concernées</li></ul>	<p>E-mail du client avec la documentation requise</p> <p>Applicatif Right Desk pour la réclamation obtenue</p>
Entité concernée	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recevoir un mail de l'Agent de gestion des réclamations qui récapitule la problématique et qui donne une capture d'écran + le lien vers le Cas dans l'applicatif.</li><li>- C2 : Dès réception, vérifier la pertinence de la réclamation du client avant traitement<ul style="list-style-type: none"><li>- En cas de non-conformité, mentionner ses observations par mail et répondre à Agent de gestion des réclamations</li></ul></li><li>- En cas de conformité ou après corrections éventuelles, traiter la réclamation du client, mettre à jour le CAS dans l'applicatif, effectuer un retour à l'AGR et aux clients.</li></ul>	<p>E-mail du client avec la documentation requise</p> <p>Applicatif Right Desk pour la réclamation obtenue</p>
AGR : Agent de gestion des réclamations	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recevoir les retours de l'entité</li><li>- Faire le Rebouclage</li><li>- Encourager les entités concernées à mettre à jour les commentaires des cas et à clôturer les réclamations</li><li>- Renseigner le fichier de suivi des réclamations</li><li>- Transmettre le fichier au Responsable de la Démarche Qualité et expérience Client chaque 2 semaines</li></ul>	<p>Fichier de suivi des réclamations</p> <p>Applicatif Right Desk pour la réclamation obtenue</p>
Responsable Qualité et Expérience Client (RDQCX)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recevoir le fichier de suivi de l'AGR</li><li>- C3 : Dès réception, vérifier le correct renseignement du fichier de suivi des réclamations</li><li>- En cas de non-conformité, mentionner ses observations par mail et répondre à l'AGR</li></ul>	<p>Fichier de suivi des réclamations</p>



**BDU - CI**  
LA BANQUE DE L'UNION

**Processus : Assurer le management de la qualité**  
**Sous-Processus : Assurer le management de la qualité**  
**Pilote et Co-pilote du processus : Pôle Qualité**

Référence : QU 05 001  
N° de version : 1  
Date d'émission : Avril 2024  
Page : 6/10

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
	<ul style="list-style-type: none"><li>- En cas de conformité ou après corrections éventuelles, valider le fichier de suivi des réclamations</li><li>- Chaque 2 semaines, transmettre le fichier de suivi de à l'ensemble du réseau et à la Direction Générale</li><li>- Chaque fin de mois, transmettre le fichier bilan à la Direction Générale</li><li>- Chaque trimestre transmettre l'analyse des réclamations</li></ul>	Applicatif Right Desk pour la réclamation obtenue
<b>II. Mettre en place et suivre les actions d'amélioration continue</b>		
Responsable Qualité	<ul style="list-style-type: none"><li>- Analyser trimestriellement les réclamations</li><li>- Rechercher les causes racines</li><li>- Evaluer l'impact et l'occurrence</li><li>- Prioriser les problématiques et les solutions</li><li>- Elaborer les plans d'action</li><li>- Présenter les plans d'action à la Direction Générale</li></ul>	Plan d'action
Direction générale	<ul style="list-style-type: none"><li>- Valider le plan d'action</li></ul>	Plan d'action
Responsable qualité + entité concernée + organisation	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mettre en place les actions</li><li>- Suivre les projets</li></ul>	Fiche de suivi du plan d'action
Responsable qualité	<ul style="list-style-type: none"><li>- Evaluer l'impact de la mise en place</li><li>- Définir les objectifs et les tendances annuelles</li><li>- Définir les objectifs</li></ul>	Fiche de suivi du plan d'action



**BDU - CI**  
LA BANQUE DE L'UNION

**Processus : Assurer le management de la qualité**  
**Sous-Processus : Assurer le management de la qualité**  
**Pilote et Co-pilote du processus : Pôle Qualité**

Référence : QU 05 001  
N° de version : 1  
Date d'émission : Avril 2024  
Page : 7/10

Annexes / Enregistrements

- Demande de réclamation
- Courrier physique de réclamation
- Planning de transfert de compétences
- Procédure
- Plan d'action
- Fiche de suivi du plan d'action

Liste des ampliations

N°	Structures	Date	Visa	Observations
01				
02				

Liste des modifications

N°	Nature de la modification	Date	Chapitre ou page concerné (e)	Observations
01				
02				

Rédigé par : S. Organisation

Date : Avril 2024

Signature :

Validé par : Responsable  
D. qualité et expérience c.

Date : 18/06/2024

Signature :

Approuvé par :

Date :

Signature :



**BDU - CI**  
LA BANQUE DE L'UNION

**Processus : Assurer le management de la qualité**  
**Sous-Processus : Assurer le management de la qualité**  
**Pilote et Co-pilote du processus : Pôle Qualité**

Référence : QU 05 001  
N° de version : 1  
Date d'émission : Avril 2024  
Page : 8/10

## DIAGRAMMES DES PROCEDURES





**BDU - CI**  
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Assurer le management de la qualité

Sous-Processus : Assurer le management de la qualité

Pilote et Co-pilote du processus : Pôle Qualité

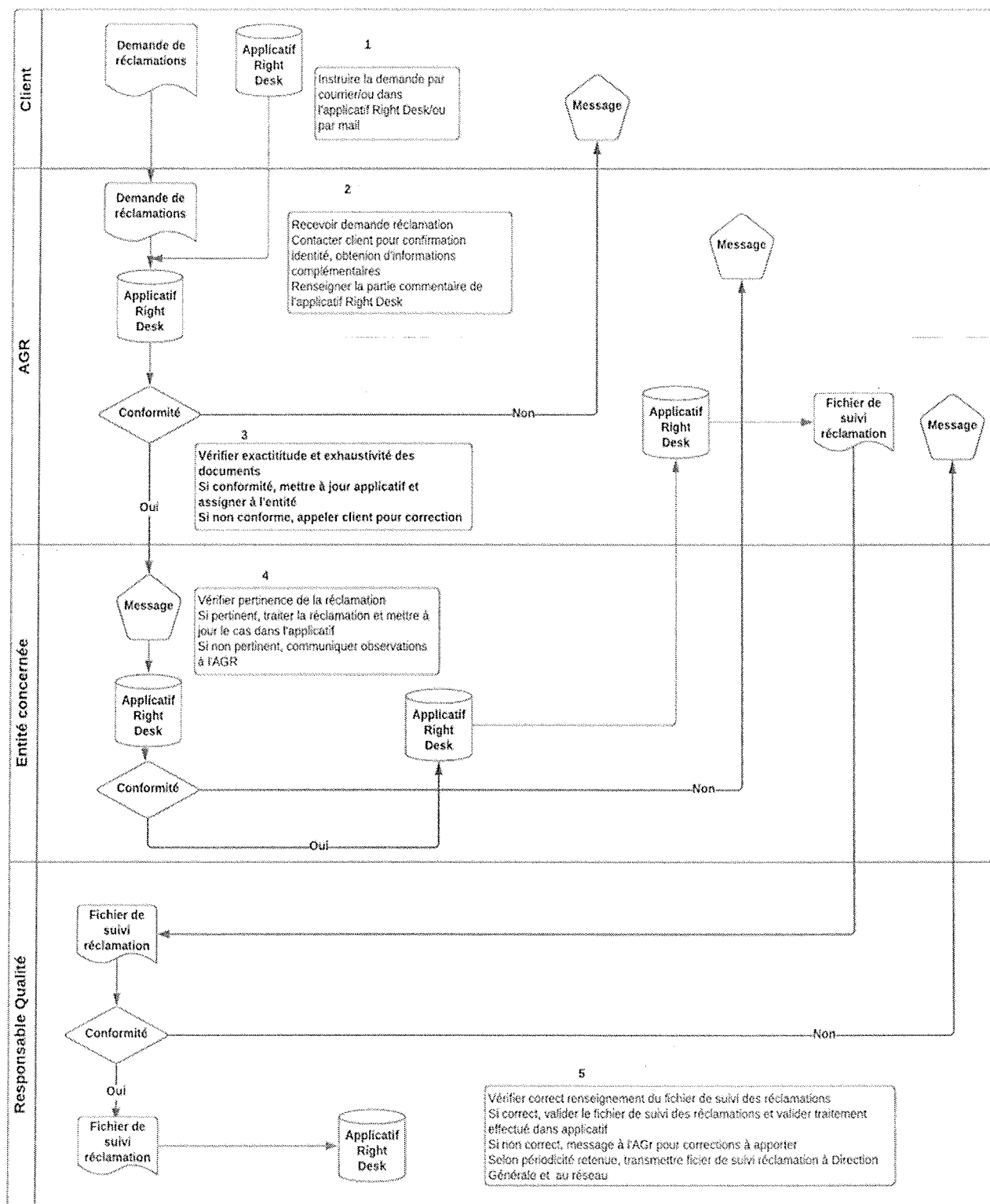
Référence : QU 05 001

N° de version : 1

Date d'émission : Avril 2024

Page : 9/10

## 1. Suivi des réclamations





## 2. Mettre en place et suivre les actions d'amélioration continue

