



# PROCESSUS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

## Procédure de gestion des réclamations

### **1. Formaliser les réclamations client :**

- Noter dans le registre des réclamations,
- Prévenir le Responsable.

Toute réclamation exprimée par le client (écrite ou orale) doit être enregistrée et signée, notamment lorsque la demande ne peut être immédiatement satisfaite.

S'il y a une trace de la demande, la joindre à la réclamation.

### **2. Confirmer au client la prise en compte de sa réclamation :**

Il est important de confirmer au client la prise en compte pour qu'il ait conscience que son problème est effectivement en cours de traitement.

Vous pouvez même lui montrer le registre voire lui faire noter sa propre description du problème.

Tous ces éléments sont de nature à la rassurer.

### **3. Traiter la réclamation = solutionner et empêcher l'aggravation :**

Le traitement peut parfois nécessiter une expertise ou toute autre étude. Les documents relatifs à ces études seront joints à la réclamation pour mémoire.

Si une solution ne peut être efficace dans les 10 jours, il faut à minima revenir vers le client pour lui indiquer l'état du traitement et garder une trace de cette action.

Noter en définitif la preuve que le client est « satisfait ».

### **4. Clôturer la réclamation :**

#### Analyser les causes des réclamations :

Essayer d'aller « plus loin » dans l'analyse.

Adopter la méthode des « 5 pourquoi ? » pour trouver les raisons les plus importantes et pertinentes ayant provoquées la défaillance pour aboutir à la cause principale.

Noter l'analyse sur le registre.

Une fois les causes identifiées, proposer des solutions efficaces et définitives.

#### Décider d'éventuelles actions de progrès :

Les actions décidées sont actées au plan d'amélioration et ont pour but que les problèmes identifiés ne se reproduisent plus.

La clôture n'intervient que lorsque l'on a confirmation par le client que tout est traité correctement et que ce dernier est satisfait.



## PROCESSUS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

PHASES	DÉROULEMENT
Identifiez et Enregistrez-la réclamation	<p>Tout commence par la réception de la plainte et son transfert au gérant de l'établissement. À ce stade, l'objectif est de récupérer le maximum d'informations pour identifier le problème de votre client.</p> <p>Vous devez savoir d'où provient la plainte, quel en est le motif, etc. Posez-vous les bonnes questions, car parfois une réclamation n'est pas justifiée.</p> <p>Prenez ensuite soin de recenser la réclamation dans le registre des réclamations afin de l'enregistrer et d'assurer sa prise en charge. Cette étape est déterminante pour la suite du processus de traitement des réclamations.</p>
Accusez réception de la réclamation (48H)	<p>Dans les premières 48h suivant la réception de la réclamation, accusez réception par écrit de la plainte auprès du client concerné. Informez-le des démarches amorcées pour régler son problème.</p>
Évaluez la réclamation et enquêtez en interne	<p>Investiguez en interne pour comprendre les causes de la réclamation. Découvrir l'origine du problème permet de le corriger et d'empêcher qu'il ne se reproduise dans le futur.</p> <p>Estimez son niveau de gravité.</p> <p>Selon le poids de la réclamation, amorcez une action corrective immédiate ou non auprès du client concerné.</p> <p>Il est aussi indispensable d'identifier s'il s'agit d'un cas isolé ou si d'autres usagers sont concernés afin d'agir à plus grande échelle.</p>
Répondez au client (10 jours)	<p>Votre analyse de la plainte achevée, informez votre usager du traitement ou non de sa plainte. Prenez le soin d'argumenter votre décision dans une lettre à son attention.</p> <p>Si une non-conformité est belle et bien identifiée, dévoilez à l'usager la ou les cause(s) du problème et listez les actions correctrices prévues pour y mettre fin définitivement.</p> <p>En cas de recours favorable, dédommangez votre client. Prévoyez une compensation financière ou commerciale en fonction de la gravité de la plainte.</p>
Suivez le traitement des réclamations	<p>Veillez à ce que le problème ne se reproduise pas ! Menez des actions correctrices en interne.</p>