

PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

PRESENTATION

Les réclamations sont identifiées comme étant une clé d'entrée majeure pour, d'une part, analyser et comprendre les dysfonctionnements de l'entreprise et les problèmes qualité, et d'autre part, satisfaire les clients et les stagiaires. Ceci, dans un souci d'amélioration continue des pratiques de l'entreprise. Il est donc indispensable pour les entreprises de s'intéresser de près aux remontées de leurs partenaires. Dans cette optique, la Direction de ALJ Partner Rh propose la présente procédure de traitement des réclamations.

Ce guide vise à définir les actions à mener lors de la réception d'une réclamation par les acteurs de la formation.

- Comment gérer les réclamations ?
- Comment construire un processus simple et performant pour traiter ces réclamations ?

DEFINITIONS IMPORTANTES

Réclamation = toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant ses produits, ses pratiques ou le processus même de traitement des réclamations, duquel une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue.

Toute remontée de la part d'un client ou stagiaire, quelle que soit sa nature, doit être considérée comme une réclamation et faire l'objet d'un traitement spécial et rigoureux.

De même, un mécontentement d'un client, d'un client ou stagiaire concernant la prise en charge de sa réclamation doit aussi être considéré comme une réclamation et traité comme telle.

Toute réclamation entraîne obligatoirement une réponse. **Satisfaction** = perception sur le niveau de plaisir.

Cette définition suppose que l'entreprise devra établir une enquête de satisfaction permettant de connaître sa perception sur son niveau de plaisir (satisfait, peu satisfait, moyennement satisfait).

Au préalable, l'entreprise devra s'assurer de connaître les exigences du réclamant concernant ses relations avec l'entreprise.

PRINCIPES GÉNÉRAUX DE L'APPROCHE

Dans cette approche, toute l'attention doit être portée sur le client ou stagiaire, de manière à augmenter toujours plus sa satisfaction.

Le traitement des réclamations demande de l'impartialité.

Comme toute procédure intégrée au système de management de la qualité, le traitement des réclamations doit faire l'objet :

- D'un engagement et une implication forte de la direction ;
- D'une procédure écrite de traitement des réclamations insérée dans le système de management de la qualité ;
- D'une typologie des causes d'insatisfaction des clients ou stagiaires.
- D'une évaluation périodique du processus.

LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

QUI	ETAPES		COMMENT	DELAI	
Service/personne responsable des réclamations	1	Réception d'une réclamation	Par courrier, téléphone, mail, fax, constat	0	
	2	Transmission au responsable en charge des réclamations	Faire suivre le mail/courrier/compte rendu téléphonique/rapport	Dès réception de la réclamation au plus tard J+1	
Le responsable en charge des réclamations	3	Analyse de la réclamation		Dès réception de la réclamation au plus tard J+1	
	4	La réclamation est-elle recevable ?			
		NON		Réponse au réclamant par courrier téléphone mail fax	J+3
		OUI			
	5	Ouverture d'une fiche de réclamation avec accusé de réception à remettre au réclamant	Sur support informatique	J+3	
	6	Qualifier la réclamation			
<u>1/ réclamation d'ordre social</u>					
Service concerné par la réclamation	1.1	Transmission au département concerné par la réclamation	Par courrier mail	J+1	
	1.2	Lettre d'attente au réclamant		J+1	
Le responsable en charge de la réclamation	1.3	Suivre le traitement réservé à la réclamation par le département concerné.	Tout moyen laissant trace	J+3 à compter de la transmission	

	1.4	Réponse au réclament avec solution	Par courrier mail	J+8 à compter de la réception de la réclamation
--	-----	------------------------------------	-------------------	---

2/ réclamation d'ordre économique				
Le responsable en charge des réclamations Service concerné par la réclamation	2.1	Transmission au département concerné par la réclamation	Par courrier mail fax	J+1
	2.2	Lettre d'attente au réclamant		
Le responsable en charge des réclamations	2.3	Suivre le traitement réservé à la réclamation par le département concerné.	Par tout moyen laissant trace	J+3
	2.4	Réponse au réclamant avec solution	Par courrier mail fax	J+8
	2.5	Clôture et enregistrement de la réclamation	Fichier informatique	
3/ réclamation d'ordre environnementale				
Le responsable en charge des réclamations Service concerné par la réclamation	3.1	Transmission au département concerné par la réclamation	Par courrier mail fax	J+1
	3.2	Lettre d'attente au réclamant		
Le responsable en charge des réclamations	3.3	Suivre le traitement réservé à la réclamation par le département concerné.	Par tout moyen laissant trace	J+3

	3.4	Réponse au réclamant avec solution	Par courrier mail fax	J+8
	3.5	Clôture et enregistrement de la réclamation	Fichier informatique	
Le réclamant	<i>Le réclamant est-il satisfait ?</i>			
Le responsable en charge des réclamations	OUI	Clôture de la réclamation dans le fichier informatique	Fichier informatique	Dès la prise de connaissance de la satisfaction
	NON	Révision de l'action corrective		Dès la prise de connaissance de la non-satisfaction

FICHE RECLAMATION

Date de réception de la réclamation :

1. Informations sur le réclamant :

Nom

.....
.....

Contact

.....
.....

Nature de la relation :

..... Tel

:

.....
.....

Mail :

.....
.....

2. Objet de la réclamation :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. Problème récurrent :

- OUI
- NON

Autres :

.....
.....

4. Traitement de la réclamation

Se référer au tableur Excel « Traitement des réclamations client »

VISA DU RESPONSABLE EN CHARGE DES RECLAMATIONS :

CONSEILS POUR GÉRER AU MIEUX LES RÉCLAMATIONS

Dans le processus de traitement des réclamations, il est indispensable d'avoir un **bon relationnel** avec les clients, les stagiaires et les prestataires.

Cela passe par :

- informer le client, le stagiaire ou le prestataire sur où et comment (délai, à qui...) il peut faire une réclamation ;
- s'adresser avec courtoisie, tact et diplomatie dans tous les cas de figure ;
- établir une relation positive avec le réclamant ;
- l'inciter à s'exprimer ;
- maîtriser le style et la structure des réponses aux réclamations.

La réclamation, quand elle est bien traitée, est une réelle opportunité de consolider la relation avec le client, le stagiaire ou le prestataire.

Afficher les courriers ou les mails de réclamation au personnel est un moyen efficace pour l'impliquer dans l'amélioration de la Qualité du service.

De façon complémentaire, il est intéressant de **publier les résultats** des analyses statistiques (graphiques...) réalisées à partir de la base de données informatique.

Il est important d'**évaluer** périodiquement le processus de traitement des réclamations afin de l'améliorer continuellement.

Il convient aussi de prendre des mesures pour **déterminer le niveau de satisfaction des réclamants.**

QUELQUES INDICATIONS

○ Réception de la réclamation

La réclamation peut arriver par téléphone, mail ou courrier. Elle peut être réceptionnée par plusieurs personnes, notamment les collaborateurs, en lien direct avec les clients, les stagiaires, les prestataires, le standard ou le service en charge des réclamations.

Dans le cas des réclamations faites par téléphone, il serait judicieux que les personnes soient formées à l'accueil téléphonique : comment accueillir les clients, les stagiaires ou les prestataires et gérer son mécontentement, quelles informations sont indispensables, ...

○ La réclamation est-elle recevable ?

Cette question permet de savoir si la réclamation est bien fondée, c'est-à-dire, si elle concerne bien une formation ou une pratique de l'entreprise (le réclamant s'est peut-être trompé d'entreprise) et s'il est probable que le problème rencontré provienne de l'entreprise. Cette question vise à détecter les clients qui seraient susceptibles de profiter du système.

○ Délai de réponse du réclamant et acceptation de la décision

Afin que la clôture de la réclamation ne s'éternise pas, un délai de 8 jours est fixé à compter de l'envoi de la réponse au réclamant.

Si, dans ce délai, le client ne répond pas, cela signifie alors qu'il accepte la réponse de l'entreprise. La réclamation est alors clôturée.

S'il fait part de son mécontentement dans le délai imparti, c'est à l'entreprise de le prendre en compte et de revoir ses actions correctives.