

## **Plan de gestion des réclamations**

*En cas de réclamation, nous renseignons notre registre...*

### **Réception d'une réclamation**

Lorsque nous recevons une réclamation, nous devons renseigner notre registre des réclamations en précisant : la date de réception de la réclamation, le nom du client, le support utilisé, l'objet de la réclamation, la prestation visée par la réclamation, la personne visée (interne ou externe à l'entreprise), l'assignation du dossier, les suites, la date d'échéance et la date de clôture du dossier.

### **Accuser réception de la réclamation**

Nous disposons de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement.

Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle nous avons accusé réception de la réclamation et veiller à son traitement dans les délais impartis.

### **Répondre à la réclamation**

Nous devons tenir le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondre dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation. Si, dans notre réponse apportée à la réclamation, nous rejetons totalement ou partiellement la demande du client, nous devons lui indiquer les voies de recours dont il dispose (exemple : médiateur).

La personne qui va répondre à la réclamation doit disposer d'un niveau de qualification suffisant (elle doit avoir une bonne connaissance des produits, services, contrats,...) et du niveau d'habilitation nécessaire (exemple : pour la signature des courriers ou les gestes commerciaux consentis). Aux vues de la taille de notre organisation, les seules personnes autorisées à suivre et intervenir pour ce genre de plainte sont M. TROSSAT ou Mme GRIFFART. Pour sa réclamation, le client a bien entendu le choix de son interlocuteur.

Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

### **Performer notre pratique professionnelle**

A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, nous devons déterminer et mettre en œuvre les actions correctives.

### **Communication à l'ensemble du personnel**

Une fois le dossier clôturé et les modifications choisies, l'information est transmise au personnel par le biais d'affichage ou de nos réunions régulières.