

# ***PLAN DE GESTION DES RECLAMATIONS***

La réclamation est un droit du client.

**Une réclamation est une chance et doit être l'opportunité de déceler les faiblesses de l'organisme.**

- Transformer les réclamations en sources d'amélioration.
- Un client qui se plaint est probablement le porte-parole involontaire d'une masse d'autres clients.
- La réclamation ne doit pas être vue comme un embarras. Le client doit être ainsi considéré comme un partenaire et non comme un adversaire.
- Le personnel doit être disposé à enregistrer chaque réclamation avec politesse et à les traiter selon l'urgence de celle-ci.

**Il n'existe pas de réclamation simplement technique. Une réclamation a toujours un aspect relationnel.**

•Une plainte a trait à un épisode particulier : l'apparition ou l'échec dans la prestation de service qui a donné lieu à un impact sur un individu ou un groupe.

**Le système de gestion des réclamations doit être accessible.**

- Une réclamation doit pouvoir être adressée sans difficulté pour tous les types de client.
- De plus, il est important de rendre public où et comment une réclamation doit être adressée.
- Le client a le droit d'obtenir, dans les meilleurs délais, les correctifs appropriés, ou à défaut, une réponse adéquate.

## Définitions

*Réclamation* : Toute expression d'insatisfaction ou de mécontentement d'un client ou partenaire, transmis par oral ou écrit, quelle que soit leur nature.

*Requête* : Expression d'une demande formulée verbalement ou par écrit par un client ou par un partenaire.

*Commentaire(1)* : Remarque ou opinion, qui peut mais ne doit pas nécessairement viser l'amélioration d'un produit ou d'un service.

*Notification* : Action de faire connaître expressément un état de fait à une autre partie.

*Question* : Demande faite pour obtenir une information, vérifier des connaissances.

*Client* : La notion de client dans la présente politique s'entend aussi bien au sens de client interne que client externe ou autre partenaire.

(1) Un commentaire peut prendre la forme d'un étonnement ou d'une incompréhension. Le commentaire peut devenir une réclamation si la réponse ne convainc pas le client.

## Réception d'une réclamation

Tout client peut introduire une réclamation auprès de nos services via notre site internet, par simple courrier ou email, par téléphone.

Pour une meilleure compréhension, il est important de respecter le format suivant :

- votre nom ;
- la demande (voir définitions);
- l'objet de la demande ;
- le contrat ;
- le produit ou service visée par la réclamation ;
- les intervenants tiers ;
- les personnes visées par la réclamation

## Accuser réception de la réclamation

Nous disposons de 10 jours à compter de la réception de la demande pour en accuser réception ou y

répondre immédiatement.

Dès réception de la demande, celle-ci est inscrite sur le registre des réclamations et nous veillons à son traitement dans les délais impartis.

### Répondre à la réclamation

Nous vous tiendrons au courant du déroulement du traitement et nous répondrons dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation.

La personne qui va répondre à la réclamation dispose d'un niveau de qualification suffisant (connaissance des produits, services, contrats,...) et du niveau d'habilitation nécessaire.

A l'issue de la demande et lorsque toutes les parties sont satisfaites, notre outil de suivi des réclamations sera mis à jour en indiquant la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés

Si nous rejetons totalement ou partiellement votre demande, vous pouvez saisir le service de médiation suivant :

Médiateur de Mobilians

43 bis route de VAUGIRARD, CS 80016 92197 MEUDON Cedex

[mediateur@mediateur-mobilians.fr](mailto:mediateur@mediateur-mobilians.fr)

### Performer votre pratique professionnelle

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