

CE QUE DIT LA NORME ISO 10002 AU SUJET DES RÉCLAMATIONS

Cette norme précise 9 principes directeurs permettant de créer les conditions d'un traitement efficace des réclamations.

1. **Visibilité** : les clients, employés et autres parties associées doivent savoir comment et où formuler une réclamation.
2. **Accessibilité** : le processus de traitement des réclamations doit être facilement accessible à tous les réclamants (informations associées rédigées dans un langage clair, facile à comprendre et à utiliser).
3. **Réactivité** : il convient d'accuser réception immédiatement de chaque réclamation auprès du réclamant.
4. **Objectivité** : chaque réclamation doit être traitée de manière équitable et objective tout au long du processus de traitement des réclamations.
5. **Frais** : les frais relatifs au processus de traitement des réclamations ne doivent pas incomber au réclamant.
6. **Confidentialité** : il convient de ne pas divulguer les informations à caractère personnel du réclamant sans son consentement.
7. **Approche orientée client** : l'entreprise doit encourager les retours d'informations, y compris les réclamations, et démontre par ses actions son engagement à résoudre les réclamations.
8. **Responsabilisation** : l'organisme établit clairement les responsabilités et délégations pour les actions et les décisions de l'organisme concernant le traitement des réclamations.
9. **Amélioration continue** : il convient que l'amélioration continue du processus de traitement des réclamations soit un objectif permanent de l'entreprise.

LA MISE EN ŒUVRE DU PROCESSUS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS, CONCRÈTEMENT...

Pour assurer que les dispositions relatives au traitement des réclamations sont bien comprises et respectées, la formalisation du processus est nécessaire.

Documenter ce processus permet de garantir la communication et l'homogénéité des pratiques à respecter.

Pour formaliser ce processus il faut identifier les principales étapes constitutives du traitement des réclamations et en définir les modalités de mise en œuvre et les responsabilités associées.

1. La prise en charge

C'est une phase essentielle qui consiste à bâtir la relation future sur de bonnes bases en engageant un véritable dialogue constructif avec le réclamant.

Tout commence par la réception d'une réclamation. A ce stade, il faut « récupérer » et enregistrer la réclamation ainsi que les pièces justificatives associées et identifier la solution souhaitée par le client.

Il faut également veiller à accuser réception de chaque réclamation client, y compris de celles que l'entreprise ne trouve pas justifiées. Idéalement, l'accusé réception doit se faire sous une forme documentée (fax, mail, courrier).

Dans l'esprit du client, la prise en compte officielle de sa réclamation, à travers l'accusé de réception, déclenche le compte à rebours devant conduire au règlement du problème grâce aux solutions recherchées par l'entreprise. Il convient donc d'accuser réception immédiatement de chaque réclamation.

2. Le traitement

Le traitement de la réclamation commence par une évaluation selon des critères comme la gravité, l'occurrence, la complexité, les répercussions. Cette première analyse permet de prioriser le traitement qui en découle.

Dans un deuxième temps et selon l'importance de la réclamation, doit être décidé de la nécessité d'entreprendre :

- une action immédiate et rapide ;
- une action auprès de plusieurs clients ;
- aucune action.

L'expression du mécontentement formulé doit être analysée dans le cadre général de la relation avec le client. Il faut se poser la question suivante : la réclamation est-elle une simple pierre dans notre jardin, d'un caractère exceptionnel ou l'aboutissement d'une lente dégradation des produits et services ?

Ensuite, il faut évoquer, avec le réclamant, le traitement de la réclamation en elle-même. A-t-il été satisfait de la façon dont l'entreprise a :

- pris en compte, clarifié et explicité le problème ;
- planifié et mené les actions de correction et d'amélioration ;
- évoqué la poursuite de la relation.

Enfin, dans des délais plus étendus, au moment de réunions spécifiques ou de réunions qualité, une analyse plus fine doit être menée pour comprendre les causes des réclamations et y apporter des actions correctives visant à éviter leur réapparition.

Dans tous les cas, le client doit en permanence être tenu informé de l'état d'avancement de sa réclamation.

Il convient de donner les bonnes informations au bon moment sans aller trop vite dans les conclusions ni faire des promesses irréalistes, de respecter les étapes du traitement de la réclamation. Les problèmes importants peuvent nécessiter une analyse de causes et la mise en œuvre d'un plan d'action. Communiquer activement permet de se donner le temps de bien procéder, pour le bénéfice du client.

3. La réponse

Traiter au plus vite les réclamations permet d'éviter les phénomènes d'amplification, de ressentiment. La réactivité ne doit pas empêcher de se donner le temps d'une analyse sereine. Dans ce cas, il faut informer le client du délai de cette analyse : cette date butoir devient un engagement pour l'entreprise.

Toute réponse, négative ou positive, doit être argumentée pour que le client en comprenne les motivations.

Dans le cas d'un recours favorable, un « juste » dédommagement financier ou commercial doit être entrepris (avoir, échange, réparation, reprise, prestation complémentaire, informations, excuses, etc...). Ce dédommagement doit être considéré comme un investissement pour maintenir une relation gagnant-gagnant avec les clients.

Il est capital de regagner la confiance du client. Cela est possible si le réclamant a le sentiment que sa réclamation a eu un impact réel sur l'organisme. Il faut donc prévoir d'informer le client des résultats des actions correctives entreprises (évolution des procédures, réorganisation, modification du produit, etc...).