

# ATIS – Traitement des réclamations

## GUIDE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

**1. 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, les fournisseurs, les propriétaires terriens et les planteurs. 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 ATIS formation 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 le personnel. –

**2. 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, d'un fournisseur, ou d'un 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 fournisseur, ou d'un 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.

**2 1. PRINCIPES GÉNÉRAUX DE L'APPROCHE** Dans cette approche, toute l'attention doit être portée sur le client, le fournisseur, ou d'un 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'ATIS ;
- 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, des fournisseurs, et des stagiaires ;
- D'une évaluation périodique du processus.

**3. LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS (QUI, ETAPE, COMMENT, DELAI) , dès réception de la réclamation ATIS apprécie sa recevabilité ?**

Si NON, alors une réponse est envoyée au réclamant par courrier.

Si OUI, ATIS ouvre une fiche de réclamation avec accusé de réception à remettre au réclamant. ATIS, qualifie la réclamation et propose des solutions proportionnées au réclamant jusqu'à la clôture et au classement de la réclamation. Si le réclamant n'est toujours pas satisfait le litige est transféré à la

**4. 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 fournisseurs, les et les stagiaires. Cela passe par :

## ATIS – Traitement des réclamations

- informer le client, le fournisseur, et le stagiaire 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 fournisseur ou le stagiaire. 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.