1. Taux de réclamations résolues

340 /400 x 100= 85 %

L'entreprise a résolu 85 % des réclamations reçues.

2. Taux de respect des délais

289 /340 x 100= 85 %

85 % des réclamations résolues ont été traitées dans les délais prévus.

3. Taux de réclamations répétitives

68 /400 x 100= 17 %

17 % des réclamations reçues concernent des problèmes répétitifs.

4. Taux de satisfaction après réclamation

255 /300 x 100= 85 %

Le taux de satisfaction des clients interrogés est de 85 %.

5. Délai moyen de traitement

1020 /340}= 3 jours

Le délai moyen de traitement des réclamations résolues est de trois jours.

6. Tableau récapitulatif et interprétation

Indicateur	Résultat	Interprétation
Taux de résolution	85 %	15 % des réclamations restent non résolues
Respect des délais	85 %	Des retards de traitement persistent

Réclamations répétitives	17 %	Des dysfonctionnements se reproduisent
Satisfaction client	85 %	La satisfaction reste perfectible
Délai moyen	3 jours	Temps moyen de résolution

L'entreprise présente des résultats relativement satisfaisants, mais plusieurs insuffisances doivent être corrigées.

Le taux de résolution de 85 % révèle que 60 réclamations n'ont pas été résolues. Par ailleurs, le taux de répétition de 17 % montre que certains problèmes ne sont pas éliminés durablement.

7. Recommandations

1. Renforcer les moyens humains et organisationnels du service clientèle afin d'améliorer le taux de résolution.
2. Mettre en place un système d'alerte permettant de suivre les délais et de relancer automatiquement les dossiers en attente.
3. Analyser les causes des réclamations répétitives afin de mettre en œuvre des actions correctives et préventives.

Conclusion du cas : Les indicateurs permettent de mesurer les performances, mais leur véritable intérêt réside dans leur exploitation pour prendre des décisions d'amélioration.