1. Calcul des indicateurs

A. Taux de résolution

425 /500 x 100= 85 %

B. Taux de respect des délais

340 /425 x 100= 80 %

C. Taux de réclamations répétitives

85 /500 x 100= 17 %

D. Taux de satisfaction

340 /400 x 100= 85 %

2. Comparaison avec les objectifs

Indicateur	Objectif	Résultat	Écart	Situation
Taux de résolution	≥ 95 %	85 %	-10 points	Non atteint
Respect des délais	≥ 90 %	80 %	-10 points	Non atteint
Réclamations répétitives	≤ 10 %	17 %	+7 points	Non atteint
Satisfaction	≥ 90 %	85 %	-5 points	Non atteint

4 objectifs non atteints

3. Identification des insuffisances

Les résultats montrent que le dispositif de gestion des réclamations présente des insuffisances sur l'ensemble des indicateurs.

Les principales difficultés sont :

- Un taux de résolution insuffisant.
- Un non-respect important des délais de traitement.

- Une répétition excessive des problèmes.
- Un niveau de satisfaction inférieur aux attentes de la direction.

Le taux de réclamations répétitives est particulièrement préoccupant puisqu'il traduit une insuffisance dans l'identification et l'élimination des causes des dysfonctionnements.

4. Plan d'action d'amélioration

Objectif	Action proposée	Responsable
Augmenter le taux de résolution	Renforcer le suivi des dossiers en attente	Responsable clientèle
Respecter les délais	Définir des délais de traitement par catégorie	Responsable qualité
Réduire les réclamations répétitives	Analyser les causes profondes des problèmes	Responsable qualité
Améliorer la satisfaction	Former les conseillers à la gestion des situations difficiles	Responsable RH

5. Intérêt du tableau de bord

Le tableau de bord permet au responsable du service clientèle de disposer d'une vision synthétique de la performance du processus de gestion des réclamations.

Il facilite :

- Le suivi des objectifs.
- La détection des écarts.
- L'identification des problèmes prioritaires.
- La prise de décisions correctives.
- L'évaluation des actions engagées.

Conclusion du cas : Le tableau de bord transforme les données relatives aux réclamations en informations utiles à la prise de décision et au pilotage de la qualité de la relation client.