1. Diagnostic des insuffisances

L'entreprise présente des insuffisances à trois niveaux :

- Niveau organisationnel : absence de procédure et de répartition claire des responsabilités.
- Niveau humain : manque de formation et de compétences relationnelles.
- Niveau informationnel : absence d'outils de suivi et d'indicateurs de performance.

Ces insuffisances entraînent une gestion peu structurée et une dégradation de l'expérience client.

2. Identification des causes

Causes organisationnelles	Causes humaines
Procédures inexistantes	Manque de formation
Mauvaise coordination des services	Faible capacité d'écoute
Absence de système de suivi	Difficulté à gérer les conflits
Manque de contrôle	Manque de réactivité

3. Proposition d'une procédure formalisée

L'entreprise doit mettre en place une procédure comprenant :

1. La réception des réclamations par différents canaux.
2. L'enregistrement systématique dans un registre ou un logiciel CRM.
3. La classification selon la nature et le degré d'urgence.
4. L'analyse des causes et la désignation du responsable.
5. La proposition et la mise en œuvre d'une solution.
6. L'information du client et le suivi du dossier.
7. La vérification de la satisfaction et la clôture.
8. L'exploitation des données pour améliorer les processus.

4. Plan d'action d'amélioration continue

Actions	Responsables	Résultats attendus
Formaliser la procédure	Direction qualité	Harmonisation du traitement
Former le personnel	Responsable RH	Amélioration de l'accueil et de l'écoute
Installer un logiciel de suivi	Direction informatique	Traçabilité des réclamations
Mettre en place un tableau de bord	Responsable clientèle	Suivi des performances
Analyser les causes des problèmes	Responsable qualité	Réduction des réclamations répétitives

5. Indicateurs de suivi

L'entreprise peut retenir les indicateurs suivants :

- Taux de réclamations résolues.
- Délai moyen de traitement.
- Taux de respect des délais.
- Taux de réclamations répétitives.
- Taux de satisfaction après réclamation.

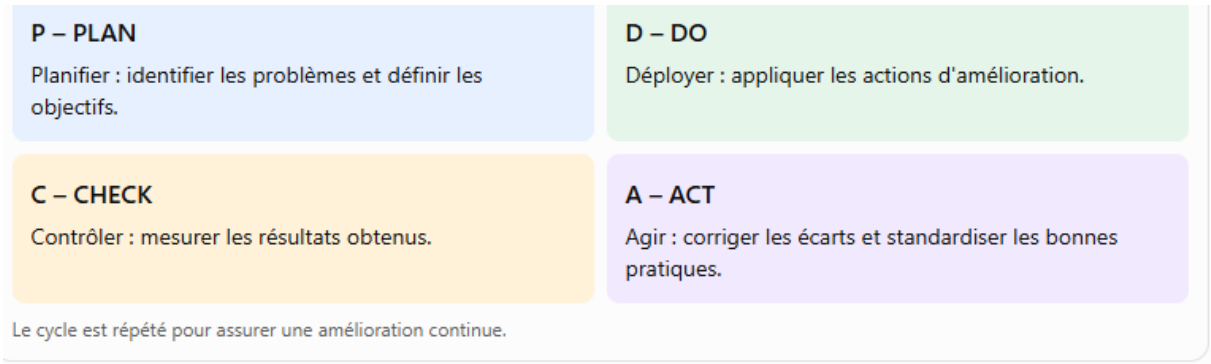
Ces indicateurs doivent être suivis périodiquement et comparés aux objectifs fixés par la direction.

6. Pérennisation de la démarche

Pour pérenniser l'amélioration continue, l'entreprise doit instaurer un suivi régulier des indicateurs, organiser des réunions d'analyse, actualiser les procédures et renforcer la formation du personnel.

Elle peut également s'appuyer sur la démarche PDCA :

La démarche PDCA appliquée à la gestion des réclamations



Conclusion : La gestion des réclamations doit être intégrée dans une démarche globale de management de la qualité. Elle nécessite des procédures claires, des collaborateurs compétents, des outils adaptés et un pilotage fondé sur des indicateurs mesurables.