

PROCESS DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

PHASES	DÉROULEMENT
Identifiez et enregistrez la réclamation	Tout commence par la réception de la plainte et son transfert au gérant de l'établissement. À ce stade, l'objectif est de recupérer le maximum d'informations pour identifier le problème de votre client. Vous devez savoir d'où provient la plainte, quel en est le motif, etc. Posez-vous les bonnes questions, car parfois une réclamation n'est pas justifiée. Prenez ensuite soin de recenser la réclamation dans le registre des réclamations afin de l'enregistrer et d'assurer sa prise en charge. Cette étape est déterminante pour la suite du processus de traitement des réclamations.
Accusez réception de la réclamation (48H)	Dans les premières 48h suivant la réception de la réclamation, accusez réception par écrit de la plainte auprès du client concerné. Informez-le des démarches amorcées pour régler son problème.
Évaluez la réclamation et enquêtez en interne	Investiguez en interne pour comprendre les causes de la réclamation. Découvrir l'origine du problème permet de le corriger et d'empêcher qu'il ne se reproduise dans le futur. Estimez son niveau de gravité. Selon le poids de la réclamation, amorcez une action corrective immédiate ou non auprès du client concerné. Il est aussi indispensable d'identifier s'il s'agit d'un cas isolé ou si d'autres usagers sont concernés afin d'agir à plus grande échelle.
Répondez au client (10 jours)	Votre analyse de la plainte achevée, informez votre usager du traitement ou non de sa plainte. Prenez le soin d'argumenter votre décision dans une lettre à son attention. Si une non-conformité est belle et bien identifiée, dévoilez à l'usager la ou les cause(s) du problème et listez les actions correctrices prévues pour y mettre fin définitivement. En cas de recours favorable, dédommangez votre client. Prévoyez une compensation financière ou commerciale en fonction de la gravité de la plainte.
Suivez le traitement des réclamations	Veillez à ce que le problème ne se reproduise pas ! Menez des actions correctrices en interne.