



Les plaintes, une belle occasion de s'améliorer

Il faut savoir que :

- ✓ 95 % des clients qui se plaignent resteront fidèles à l'entreprise si leurs problèmes sont résolus rapidement.
- ✓ Le règlement d'une plainte au 1^{er} contact réduit l'ampleur du traitement d'au moins 50%.
- ✓ Chaque client insatisfait racontera ses déboires à 9 autres personnes et 13% d'entre eux le feront à plus de 20 personnes.
- ✓ Il faut un investissement 5 fois plus important pour trouver un nouveau client que pour en conserver un.
- ✓ Il faut un investissement 12 fois plus important pour regagner un client perdu.

L'attitude à avoir : La prévenance

- ✓ Ce qui nous prédispose à bien accueillir le client, c'est l'attitude que nous adoptons avant même d'entrer en contact avec lui.
- ✓ La prévenance se caractérise par notre volonté d'aller au devant des besoins du client.
- ✓ La prévenance se traduit ainsi :
 - Agir avec empressement
 - Faire en sorte que le client se sente reconnu
 - Prendre en charge immédiatement l'insatisfaction exprimée.
- ✓ Le traitement de la plainte n'aura d'effet positif chez le client que s'il est précédé d'une attitude appropriée.

Plan de procédure de la gestion des plaintes

1. Définition d'une plainte :

« La plainte du client est définie comme l'insatisfaction formulée par le client à l'égard de nos produits ou de nos services. »

2. Accueil chaleureux du client :

Bonne écoute; reformulation et clarification
Aide à rédiger la plainte.

3. Délai de traitement :

Pour toute plainte déposée (membre / non-membre) à l'A.T.R. des Îles de la Madeleine, le responsable des plaintes de l'ATR contactera le plaignant dans un premier temps pour valider en détails les motifs et les raisons motivant la plainte. Ce premier contact verbal sera établi aux coordonnées laissées par le plaignant. Une fois ce premier contact verbal établi entre le responsable des plaintes et le plaignant, le responsable des plaintes de l'ATR aura un délai de 48 heures pour contacter la personne ou l'entreprise visées par la plainte. La plainte sera par la suite traitée selon la procédure suivante. Un suivi verbal, écrit ou par courriel sera assuré selon la demande du plaignant.

4. Qualité de la réponse :

Tout contact verbal ou écrit avec un client nous formulant ou nous ayant formulé une plainte, doit être emprunt de courtoisie, d'empathie et de considération. Cette entrevue devrait se terminer par notre remerciement d'avoir pris le temps de nous exprimer son insatisfaction et que ses commentaires sont important pour nous.

5. Documents à compléter :

Plainte (rédaction) :

Plainte (traitement) :

Plainte (registre) :

6. Archives :

Dépôt de tous les documents au dossier « plaintes » de l'ATR

Dépôt d'une copie du « traitement de la plainte » sera au dossier de l'entreprise concernée.

Cette copie sera retirée du dossier de l'entreprise après 2 ans advenant qu'aucune autre plainte n'ait été portée pour le même motif durant ce délai. Une plainte considérée «frivole» ou «non justifiée» portée contre une entreprise ne fera l'objet d'aucun dépôt de cette plainte au dossier de l'entreprise.

7. Information au Conseil d'administration :

Le registre des plaintes doit être communiqué au C.A. une fois par année et s'il y a lieu, le conseil d'administration proposera des solutions permanentes ou des ajustements dans le prochain plan d'action.