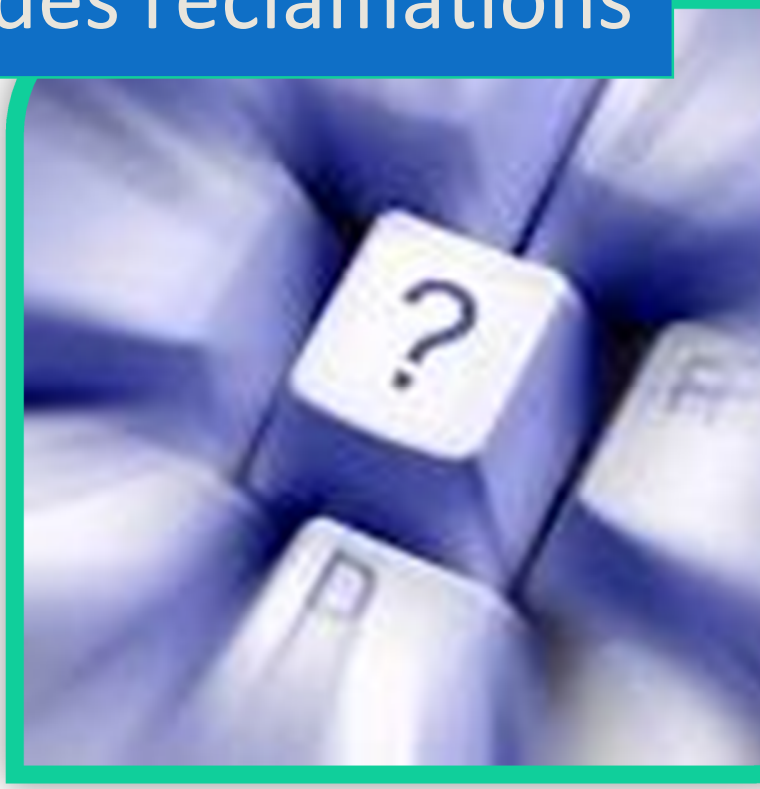
IECBW

La gestion des réclamations

Politique et procédure



IECBW – Service Qualité
Août 2016
qsee@iecbw.be

Résumé

La gestion des réclamations est un élément important visant l'amélioration continue de la qualité des services.

Les attentes formulées par la clientèle et les engagements de l'IECBW envers ses clients et partenaires sont tous des éléments qui fixent les normes de qualité des services auxquels les clients et partenaires sont en droit de s'attendre.

Dans ce contexte, l'IECBW accepte de façon positive toute critique ou réclamation qui représente des opportunités pour améliorer en permanence la qualité de son service, de ses procédures et de ses produits, évidemment en tenant compte de ses capacités.

Table des matières

Résumé ***1***

Table des matières ***2***

I. POLITIQUE SUR LA GESTION DES RECLAMATIONS ***3***

Introduction **3**

Objectif **4**

Définitions **4**

Facteurs de succès **4**

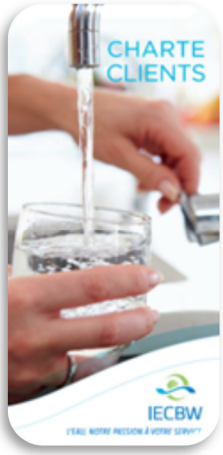
II. REGLES DE CONDUITE POUR LA GESTION DES RECLAMATIONS ***5***

1. REGLES DE CONDUITE A L'EGARD DU CONSOMMATEUR 5
2. REGLES DE CONDUITE A L'EGARD DE L'IECBW : DIRECTIVES POUR UNE GESTION EFFICACE DES RECLAMATIONS 6

I. POLITIQUE SUR LA GESTION DES RECLAMATIONS

Introduction

L'IECBW place au cœur de ses priorités la qualité des services qu'elle offre à ses clients et partenaires.



Dans sa Charte clients, l'IECBW s'engage par divers moyens à s'assurer de la satisfaction de ses clients à l'égard de ses services selon 3 axes :

- Accueillir, accompagner et informer ;
- Assurer une prestation technique de qualité ;
- Intégrer la gestion durable à notre mission de service public.

C'est dans cet esprit qu'a été élaborée la présente politique. La mise en place d'un système de gestion des réclamations vise à garantir un traitement des réclamations envoyées par les clients et à diminuer le nombre de dysfonctionnements sur base des principes suivants :

La réclamation est un **droit du client**.

Une réclamation est une **chance** et doit être l'opportunité de déceler les faiblesses de l'organisme.

- Transformer les réclamations en sources d'amélioration.
- Un client qui se plaint est probablement le porte-parole involontaire d'une masse d'autres clients.
- La réclamation ne doit pas être vue comme un embarras. *Le client doit être ainsi considéré comme un partenaire et non comme un adversaire.*
- Le personnel doit être disposé à enregistrer chaque réclamation avec politesse et à les traiter selon l'urgence de celle-ci.

Il n'existe pas de réclamation simplement technique. Une réclamation a toujours un aspect **relationnel**.

- Une plainte a trait à un épisode particulier : l'apparition ou l'échec dans la prestation de service qui a donné lieu à un impact sur un individu ou un groupe.

Le système de gestion des réclamations doit être **accessible**.

- Une réclamation doit pouvoir être adressée sans difficulté pour tous les types de client.
- De plus, il est important de rendre public où et comment une réclamation doit être adressée.
- Le client a le droit d'obtenir, dans les meilleurs délais, les correctifs appropriés, ou à défaut, une réponse adéquate.

Objectifs

- ⇨ Rencontrer notre premier objectif de service à la clientèle en répondant de façon rapide et efficace à un problème donné.
- ⇨ Identifier les problèmes récurrents en mettant en place un système d'information pertinent afin de remédier à ces problèmes en modifiant les procédures en place.
- ⇨ S'assurer que toutes les réclamations sont traitées depuis leur consignation jusqu'à leur résolution dans le délai imparti à travers un processus de traitement simple, accessible et uniforme.

Définitions

- ✓ **Réclamation** : Toute expression d'insatisfaction ou de mécontentement d'un client ou partenaire, transmis par oral ou écrit, quelle que soit leur nature.
- ✓ **Requête** : Expression d'une demande formulée verbalement ou par écrit par un client ou par un partenaire.
- ✓ **Commentaire**[1] : Remarque ou opinion, qui peut mais ne doit pas nécessairement viser l'amélioration d'un produit ou d'un service.
- ✓ **Notification** : Action de faire connaître expressément un état de fait à une autre partie.
- ✓ **Question** : Demande faite pour obtenir une information, vérifier des connaissances.
- ✓ **Client** : La notion de client dans la présente politique s'entend aussi bien au sens de client interne que client externe ou autre partenaire.

Facteurs de succès

L'engagement de la Direction, de même que la sensibilisation, la formation, la mobilisation et l'adhésion de l'ensemble du personnel de l'IECBW sont essentiels à la mise en place de la politique.

Un processus efficace de gestion des réclamations doit favoriser la facilité d'accès, la simplicité des procédures et la célérité dans le traitement tout en respectant les règles de la confidentialité. De plus, le traitement des réclamations doit s'effectuer dans un climat d'accueil, d'écoute, de rigueur et de transparence.

---

[1] Un commentaire peut prendre la forme d'un étonnement ou d'une incompréhension. Le commentaire peut devenir une réclamation si la réponse ne convainc pas le client.

II. REGLES DE CONDUITE POUR LA GESTION DES RECLAMATIONS

1. REGLES DE CONDUITE A L'EGARD DU CONSOMMATEUR

1.1. Où s'adresser pour une réclamation ?

Tout client peut introduire une réclamation auprès de nos services via notre site internet, par simple courrier ou e-mail, par téléphone.

1.2. Délai de réponse

Toute réclamation adressée à l'IECBW mérite une réponse prompte. Les délais suivants sont d'application :

- le service concerné de l'IECBW envoie dans les 3 jours ouvrables de la réception de la **réclamation écrite** un accusé de réception indiquant le nom d'une personne-ressource, le déroulement et le délai de réponse prévu, à moins qu'une réponse sur le fond ne soit donnée dans les 5 jours ouvrables ; en cas de **réclamation verbale**, aucun accusé de réception n'est envoyé étant donné que le délai et le déroulement des évènements sont expliqués au client en direct ;

- l'IECBW garantit une **réponse définitive à la réclamation écrite ou verbale dans les 15 jours** (après avoir examiné les faits, et défini les mesures correctives) ; si cela ne lui est pas possible, le non-respect de ce délai sera motivé au client dans un nouveau courrier reprenant le délai dans lequel une réponse définitive peut être attendue.

1.3. En cas de désaccord

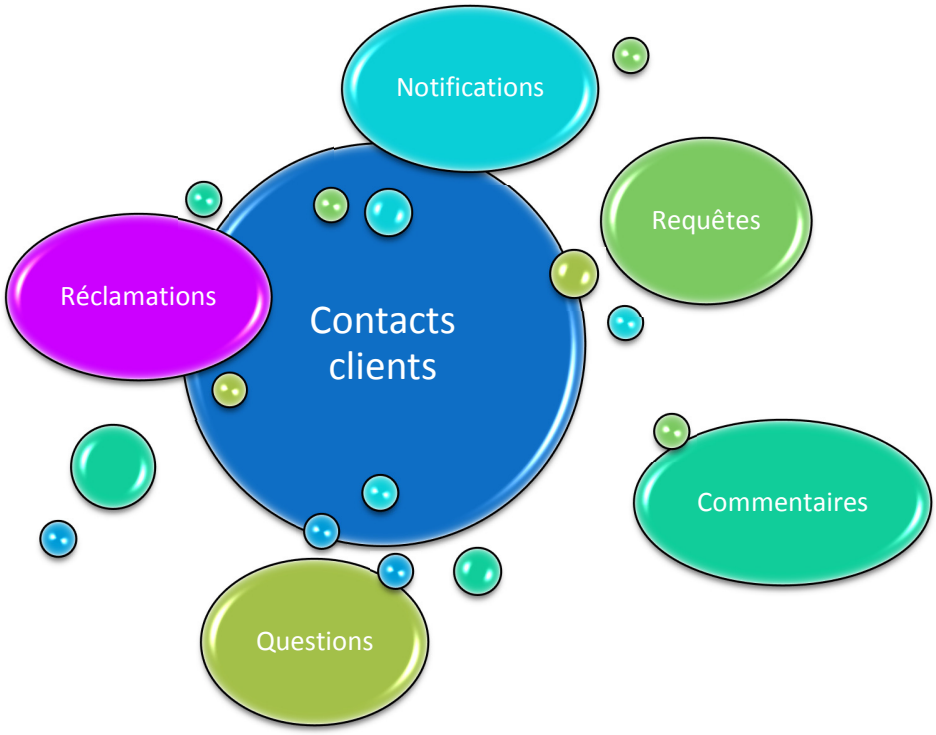
Si le client n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été transmise ou si après les 15 jours prévus il est toujours sans nouvelle du service avec lequel il a pris contact, le client dispose d'un premier recours (interne) qui est de contacter le Service Qualité, qui se fera le relai vers la Direction de l'IECBW.

En cas de désaccord avec notre décision, le client d'un second recours (externe) en s'adressant au MEDIATEUR de la Wallonie (www.le-mediateur.be) - rue Lucien Namèche, 54 à 5000 NAMUR ou par mail à eaudedistribution@le-mediateur.be ou par téléphone au 0800/19199.

2. REGLES DE CONDUITE A L'EGARD DE L'IECBW : DIRECTIVES POUR UNE GESTION EFFICACE DES RECLAMATIONS

2.1. Reconnaissance d'une réclamation

Les réclamations sont une des formes de contact que peut avoir un client avec l'IECBW. Les autres formes de contact sont reprises dans le schéma ci-dessous.



L'IECBW utilise la définition suivante d'une réclamation : « *toute expression d'insatisfaction ou de mécontentement d'un client ou partenaire, transmis par oral ou écrit, quelle que soit leur nature* ».

<u>Une réclamation doit être distinguée des autres formes de contact</u>, et en particulier :

- d'une demande de renseignements (questions, requêtes) ;
- d'une demande de service (questions) ;
- d'une suggestion d'amélioration par rapport aux services ou aux produits (commentaires, notifications).

Une expression générale de préoccupation n'est pas une réclamation[2]. Lorsque les préoccupations du client sont évidentes, la question suivante doit être posée par le personnel : « *Nous avons un système d'enregistrement et de traitement des réclamations. Souhaitez-vous que j'enregistre vos préoccupations en tant que réclamation formelle ?* ». Si la réponse est « oui » alors il convient d'enregistrer la réclamation et d'assurer une correction par la mise en place d'actions si nécessaire.

Toute réclamation doit être enregistrée dans le système de gestion.

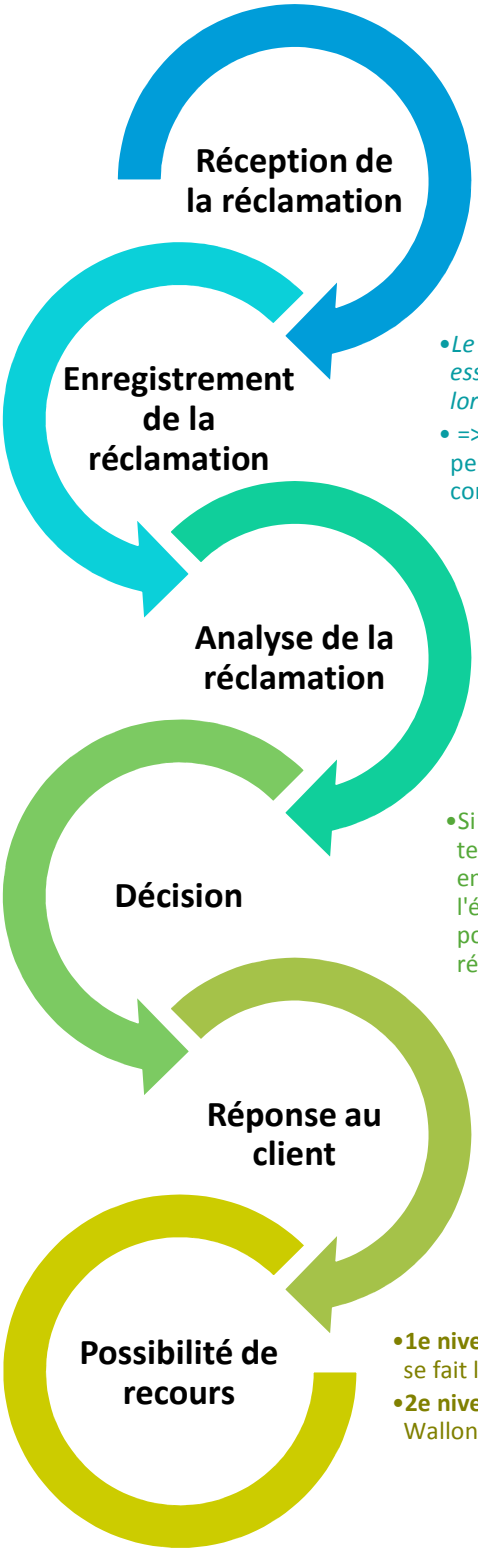
2.2. Rôles et responsabilités

La gestion des réclamations requiert l'engagement et la collaboration de tous les agents de l'IECBW. Elle exige l'attribution de responsabilités claires à tous les niveaux de l'organisation et la mise en place de procédures permettant un service impartial et équitable dans la recherche de solutions.

Toute réclamation écrite ou orale est orientée par tout agent, suivant sa nature, vers le service concerné. Le traitement de la réclamation consiste à analyser, prendre des décisions et mettre en place des actions destinées à rendre satisfaction au client. Le service est également chargé d'informer le client de la clôture du « dossier » (courrier, courriel, communication téléphonique).

[2] Les clients expriment parfois verbalement leurs préoccupations concernant un service ou l'absence de celui-ci (par exemple : transfert vers le mauvais interlocuteur, attente trop longue sur la ligne) ; cependant, leur intention n'est pas d'enregistrer une réclamation officielle. La plupart du temps, les clients nous informent par ce type de conversations que nous pouvons faire mieux. Dans certains cas, ils ont raison et, dans d'autres cas, ils ont mal compris le processus. Ce type de conversations se termine par un état de satisfaction des deux parties. Ceci ne doit pas être défini comme une « réclamation » et ne doit pas être enregistré.

2.3. Schéma du traitement de la réclamation



- Le client doit recevoir l'attention voulue dès le premier signe d'insatisfaction.
- **(si délai de traitement > 5 jours ouvrables) Accusé de réception pour les réclamations écrites : 3 jours ouvrables** => reprenant l'identité du service dédié au traitement et le délai attendu pour la réponse

- *Le bon traitement d'une réclamation dépend essentiellement des informations collectées lorsqu'elle est déposée*
- => disposer des éléments d'appréciation permettant de questionner les personnes concernés ou d'investiguer sur le problème

- Le gestionnaire traitant la réclamation peut solliciter d'autres services lors de son analyse.
- => Identification des corrections, des actions correctives et préventives

- Si le traitement de la réclamation prend du temps ou en cas de situation particulière entrainant un retard, le client sera informé de l'état de suivi de son dossier et du délai possible raisonnable pour le traitement de sa réclamation.

- **Réponse écrite : 15 jours**

- **1e niveau - interne** : via le Service Qualité qui se fait le relai vers la Direction
- **2e niveau - externe** : via le Médiateur de la Wallonie

2.4. Examen de la réclamation

Certains éléments peuvent aider à déterminer si la réclamation est recevable ou non. Voici des exemples de demande non fondée :

- celle qui a trait à un recours prévu par une loi, un règlement ou une directive ;
- lorsque des dispositions législatives ont pour effet d'exempter l'organisme de toute responsabilité (limite de responsabilité de l'IECBW pour les installations intérieures) ;
- lorsqu'il y a erreur d'intervenant ;
- lorsque la responsabilité du client est incontestablement engagée.

La recevabilité d'une réclamation sera considérée lors de son traitement, s'il y a entre autres :

- l'absence de compétence de l'IECBW,
- des délais trop longs depuis la date de l`évènement empêchant de retrouver des informations pour déterminer si l'IECBW est impliquée,
- un défaut de communication d'information par le client,
- un caractère subjectif ou peu réfléchi de la réclamation.

2.5. Enregistrement des réclamations et statistique

L'IECBW dispose d'un système d'enregistrement des réclamations.

Ce système d'enregistrement constitue un critère de base dans la gestion moderne des réclamations ; il permet à l'IECBW :

- de faciliter le suivi des réclamations, de leur réception dans le service jusqu'au règlement final ;
- de disposer de statistiques et d'établir des rapports ;
- de formuler des suggestions d'orientation de la politique à suivre en vue de l'amélioration continue de la satisfaction de la clientèle.

L'accès aux réclamations est seulement donné aux responsables de service, au service Qualité et à la direction de l'IECBW.

2.6. Formation

L'IECBW prévoit dans le plan de formations destinées à l'ensemble des collaborateurs régulièrement en contact avec les clients une sensibilisation aux techniques d'accueil de la clientèle ou de communication avec celle-ci.

L'IECBW intègre également dans le plan de formations une formation sur la reconnaissance et le traitement des réclamations.