



EVALUATION DE LA GESTION DES RECLAMATIONS

Service Qualité

Khaled Namaoui

Maeva Rochereau

Date 24/03/2021

Elisa Boulais

Sonia Fruchaud

Sommaire

Sommaire	2
1. Pourquoi cette évaluation ?	3
2. Analyse des résultats	3
2.1 Le taux de retour :	3
2.2 Les réponses	4
2.2.1 Avez-vous sollicité le service réclamation durant les 12 derniers mois pour traiter une réclamation ?	4
2.2.2 Vous n'avez jamais sollicité de service réclamation bien que vous soyez confronté à des réclamations. Pourquoi ?	5
2.2.3 Quel est le motif de sollicitations ?	6
2.2.4 Pouvez-vous évaluer le traitement des réclamations ?	7
2.2.5 Note du service réclamations :	8
2.2.6 Recommanderiez-vous le service réclamation à un collègue ou un adhérent pour résoudre un problème ?	8
2.2.7 Dans cette relation client <> fournisseur qui nous unis tous, pensez-vous que la satisfaction (la votre et celle des adhérents) serait meilleure si le modèle de fonctionnement du service qualité était généralisé à savoir pour chaque demande une réponse complète et définitive ?	9

1. Pourquoi cette évaluation ?

Après la création et la structuration d'une gestion des réclamations jusque là défailante, l'heure est maintenant au bilan qui doit nous conduire à prendre les bonnes orientations pour l'année 2021.

Dans le cadre d'une relation client fournisseur saine et pérenne, il nous semble important qu'une évaluation régulière de nos activités soit appréciée par les collègues avec qui nous travaillons au quotidien.

Il serait effectivement plus simple et moins risqué de faire notre auto-évaluation mais aurait-elle un sens ? Serions-nous dans une démarche de service et d'amélioration continue ?

La réponse à ces questions est évidemment NON.

C'est pourquoi la Qualité a voulu cette évaluation qui a pour but d'identifier les points d'amélioration attendus par vous tous et veiller à proposer des solutions concrètes à vos attentes.

Vous trouverez ci-dessous le résultat de l'évaluation.

2. Analyse des résultats

Pour chaque thème, une analyse a été réalisée afin d'identifier les points forts et les points à améliorer. A partir de ces derniers, des axes d'améliorations ont été dégagés.

2.1 Le taux de retour :

Un taux de 0% à 29% est considéré comme faible,
Un taux de 30% à 60% est considéré comme satisfaisant,
Un taux de plus de 60% est considéré comme très satisfaisant.

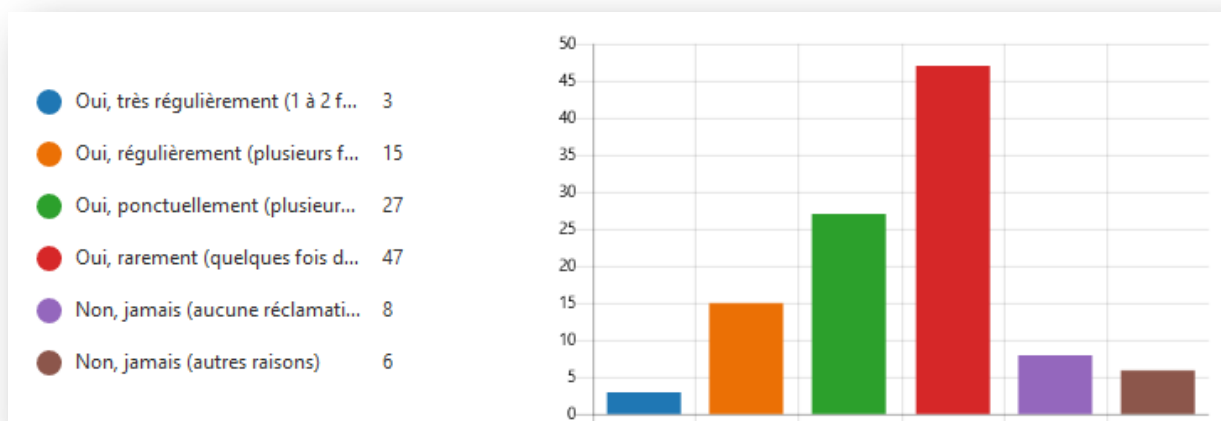
Sur les 250 membres du réseau commercial et des équipes métiers sollicités, 106 questionnaires ont été retournés, soit un résultat satisfaisant de 42%.

Répartition :

EQUIPES METIERS	33
RESEAU COMMERCIAL	73

2.2 Les réponses

2.2.1 Avez-vous sollicité le service réclamation durant les 12 derniers mois pour traiter une réclamation ?



En résumé :

Ce graphique démontre que sur les 12 derniers mois, les personnes interrogées sollicitent en grande majorité ponctuellement ou rarement le service réclamation.

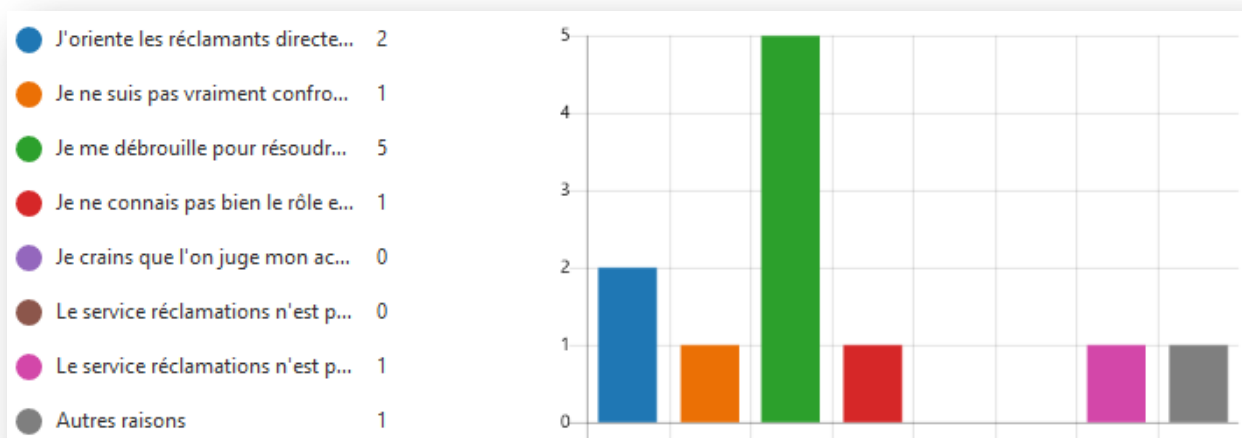
Cette statistique est intéressante car elle met en évidence un écart entre les réclamations reçues et le ressenti de la satisfaction globale.

Si nous avions posé la question sur la satisfaction globale le résultat aurait été nettement plus mauvais.

Axe d'amélioration :

Continuer les efforts communs en veillant à éliminer les sources d'insatisfactions et ainsi faire diminuer le volume des réclamations remontées à la Qualité.

2.2.2 Vous n'avez jamais sollicité de service réclamation bien que vous soyez confronté à des réclamations. Pourquoi ?



S'agissant des personnes qui ne sollicitent jamais le service réclamation (13%), il en ressort que 35% des personnes questionnées « se débrouillent pour résoudre leur problématique ».

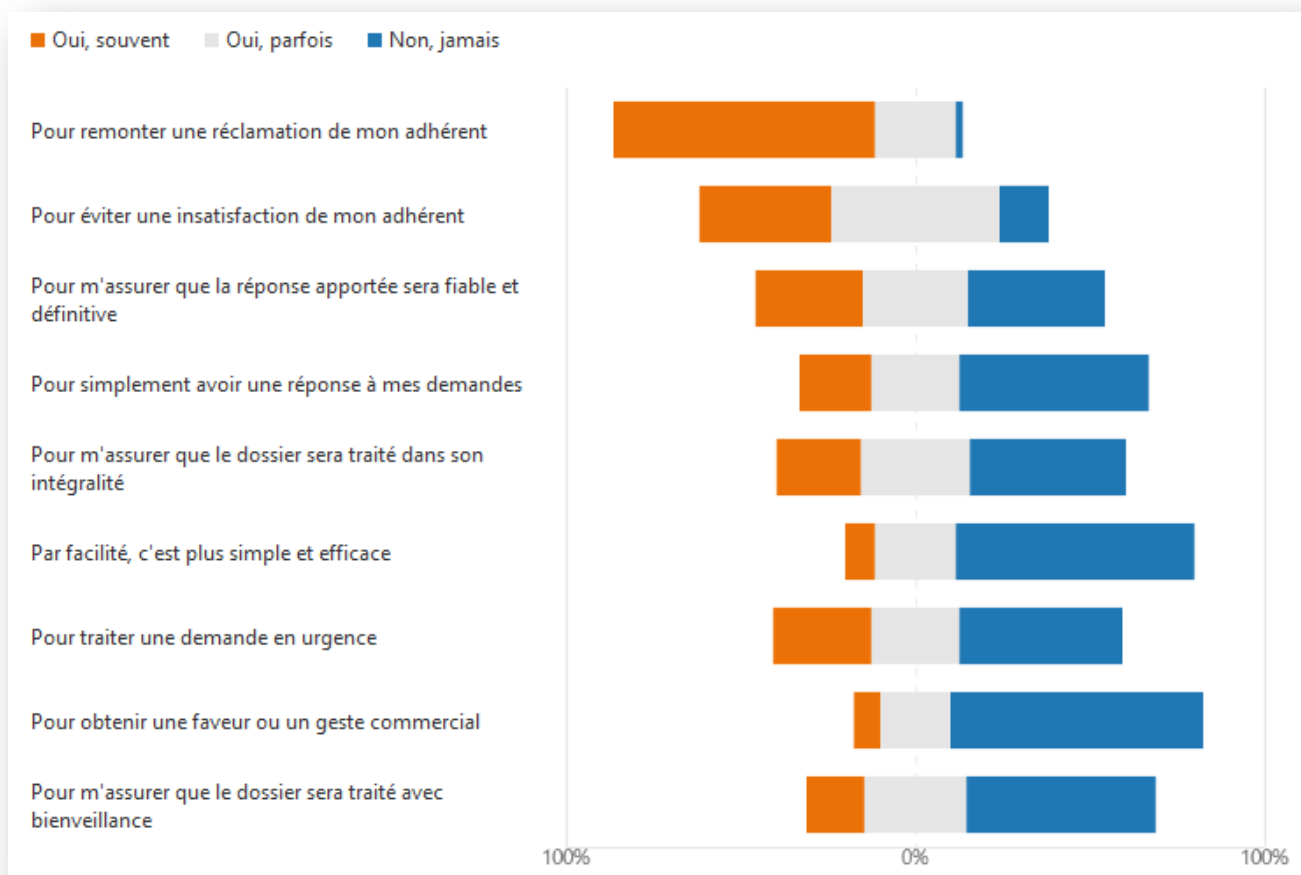
En résumé :

Ce graphique démontre que 35% des personnes questionnées sur les 13% qui ne sollicitent jamais le service réclamation, se débrouillent pour résoudre leur problématique.

Si cela part d'une très bonne intention, il n'en demeure pas moins que cela ne respecte pas le circuit de traitement des réclamations.

Il est important de rappeler que toutes les réclamations de niveau 2 doivent automatiquement être redirigées vers le service Qualité et Réclamations. Seul le service Qualité et Réclamations est habilité à apporter une réponse complète et définitive aux adhérents.

2.2.3 Quel est le motif de sollicitations ?



En résumé :

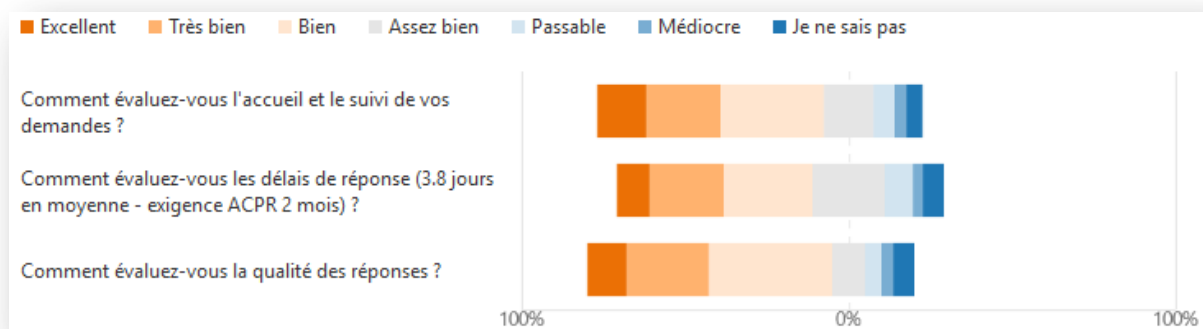
Les motifs de sollicitations du service réclamation concernent essentiellement une remontée de réclamation de l'adhérent (75%).

Plus problématique, plus de 50% des retours font appels au service Qualité et Réclamations pour s'assurer que la réponse apportée sera fiable et définitive, pour simplement avoir une réponse à mes demandes, pour m'assurer que le dossier sera traité dans son intégralité et pour traiter une demande urgente.

De ce fait, nous constatons que le service Qualité et Réclamations est sollicité pour des priorisations de dossier qui ne sont pas des réclamations en tant que telles.

De ce constat, il est important de prendre acte sur une optimisation de l'organisation interne afin de générer un minimum d'insatisfaction de nos adhérents qui sont sources de réclamations.

2.2.4 Pouvez-vous évaluer le traitement des réclamations ?



Les résultats sont très courageants !

- 70% ont évalué l'accueil et le suivi des demandes entre excellent et bien.
- 60% ont évalué nos délais de réponse entre excellent et bien.
- 76% ont évalué la qualité de nos réponses entre excellent et bien.

En toute transparence, concernant les retours dont les résultats sont « passables » ou « médiocres », le service Qualité a contacté les collaborateurs à l'origine de ces réponses.

Après échanges téléphoniques, il s'avère que la majorité confirme avoir noté défavorablement car il pensait non pas évaluer le service réclamation mais globalement le service du groupe.

Ces collaborateurs ont accepté de remplir à nouveau le questionnaire suite aux éclaircissements apportés.

En résumé :

A ce jour, nos délais de réponse pour des réclamations **de niveau 2** sont de 3.8 jours là où l'ACPR exige un délai maximal de 2 mois !

Même s'il veille à être autonome, le service réclamation reste dépendant des équipes métiers pour finaliser les réponses. C'est pourquoi nos délais peuvent être parfois rallongés.

Notre objectif atteindre au minimum 80% sur les 3 critères référencés dans le graphique ci-dessus.

Axe d'amélioration :

Afin de réduire au maximum nos délais de réponses, le service Qualité propose la mise en place **d'un réseau de référent qualité** pour les dossiers complexes.

2.2.5 Note du service réclamations :

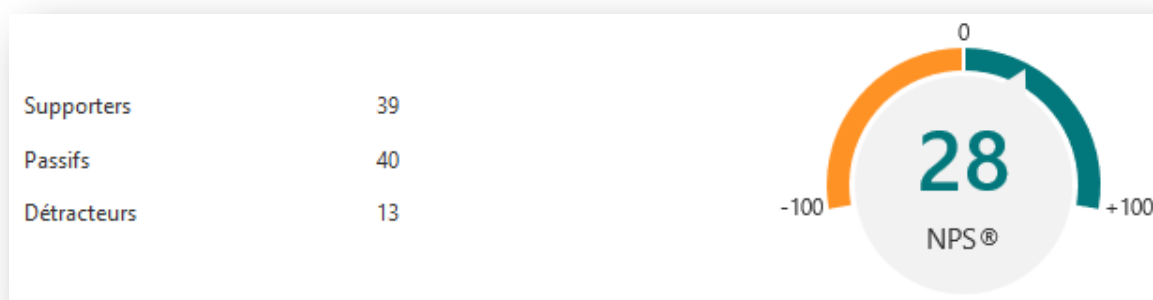
La note du service réclamations est de **8/10**.

A elle seule elle résume l'évaluation très positive du service qualité.

Cette note aurait pu être meilleure si quelques notes très médiocres n'étaient pas venu plomber la moyenne. Un zéro pointé nous laisse à la fois songeur et perplexe.

2.2.6 Recommanderiez-vous le service réclamation à un collègue ou un adhérent pour résoudre un problème ?

De 0 à 6, je suis détracteur, De 7 à 8, je suis neutre, De 9 à 10, je suis supporteur.



- 36% des personnes interrogées supportent le service réclamation (Note de 9 à 10).
- 38% du panel sont neutres (Note de 7 à 8).
- 13% sont détracteurs (Note de 0 à 6).

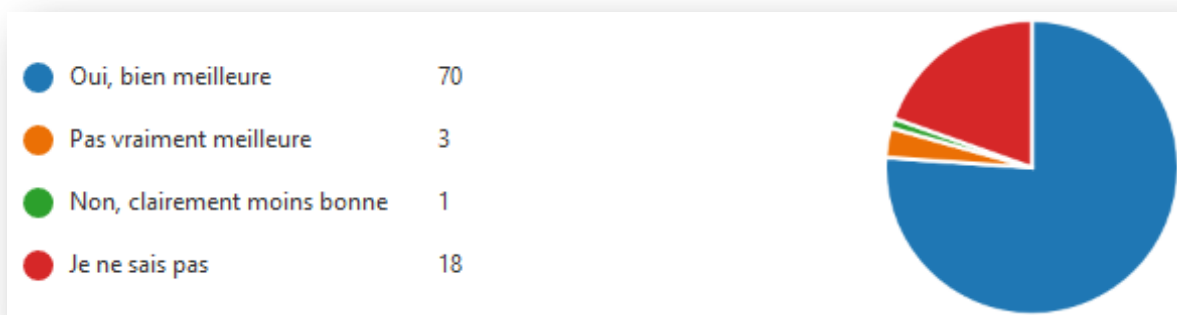
En résumé :

Notre objectif premier est de continuer à vous proposer des axes d'améliorations et que progressivement, les partenaires du service qualité deviennent de plus en plus supporteur de notre service.

Notamment, faire diminuer le nombre de détracteur.

L'évaluation du service Qualité et réclamations est en moyenne de 8/10.
Toutefois, il est important de considérer que notre score de NPS doit être meilleur.

2.2.7 Dans cette relation client <> fournisseur qui nous unis tous, pensez-vous que la satisfaction (la votre et celle des adhérents) serait meilleure si le modèle de fonctionnement du service qualité était généralisé à savoir pour chaque demande une réponse complète et définitive ?



76% du panel confirment que la satisfaction serait meilleure si le modèle de fonctionnement du service qualité était généralisé à tous les services au titre d'une demande, une réponse complète et définitive apportée.

Si on occulte les 18 qui ne savent pas c'est **95% du panel qui plébiscite le modèle d'organisation du service qualité.**

On doit évidemment s'interroger sur la duplication de ce modèle qui donne satisfaction.