

Note Méthodologique : Analyse et amélioration par les réclamations

Synthèse structurée de la démarche et des étapes de réalisation de la mission.

Contexte & finalité de la méthodologie

Transformer les réclamations en levier d'amélioration et de maîtrise des risques.

- Les réclamations révèlent attentes réelles, décalages de service et risques opérationnels.
- Passage du cas par cas à un pilotage discipliné nourrissant prévention, conception et maîtrise des risques.
- Gouvernance reliant voix du client, conformité (ISO 10002, ISO 9001, ISO 45001) et performance.
- Articuler l'instant client et la durée de l'organisation : AR rapides, diagnostics factuels, plans traçables, preuves de clôture.
- Réconcilier réactivité et prévention ; accélérer l'apprentissage organisationnel.

Point clé : Cibles de gouvernance recommandées : accusé \leq 5 jours ouvrés, 80 % des dossiers clôturés \leq 30 jours, 3 niveaux de criticité (48 h / 7 j / 30 j).

Objectifs de la mission

- Définir une politique et un périmètre de traitement formalisés.
 - Assurer une accessibilité multicanale simple et transparente.
 - Accuser réception rapidement et informer des délais prévisionnels.
 - Qualifier les causes et prioriser selon une criticité définie.
 - Déployer des actions correctives vérifiables, mesurer l'efficacité et prévenir la récurrence.
 - Partager les enseignements et mettre à jour les standards ; revue de direction au moins annuelle.
-

Périmètre / livrables attendus

- Charte de traitement, rôles (propriétaire de processus, responsables métiers), matrice de criticité, règles d'escalade.
- Cartographie RACI et référentiel documentaire.
- Diagnostic d'accessibilité des canaux, évaluation RGPD, formulaire standard et champs obligatoires.
- Guide de qualification, dictionnaire de causes, règles de fusion des doublons, scripts d'accusé et modèles d'échanges.
- Rapports d'analyse (5 pourquoi, Ishikawa, Pareto) et grille de priorisation.

- Plan d'actions structuré (responsable, échéance, livrable, preuve d'efficacité) et tableau de bord (délais, causes, coûts, récurrences).

Démarche méthodologique (étapes)

1. Cadre de gouvernance et périmètre

- Formaliser charte, rôles, matrice de criticité et règles d'escalade ; caler instances, délais cibles et indicateurs.
- Livrables : RACI, référentiel documentaire, cadre de gouvernance.

2. Cartographie des canaux et données

- Recenser canaux d'entrée ; définir données minimales ; diagnostic d'accessibilité et évaluation RGPD.
- Livrables : formulaire standard, dictionnaire de données, règles de fusion.

3. Collecte, accusé et qualification

- Standardiser l'accusé, préciser le délai estimé, demander les pièces, étiqueter causes probables.
- Livrables : scripts d'accusé, modèles d'échanges, enregistrements complets.

4. Analyse des causes et priorisation

- Ateliers 5 pourquoi, Ishikawa, Pareto ; croisements avec données opérationnelles ; aligner la criticité.
- Livrables : rapports d'analyse et grille de priorisation.

5. Mise en œuvre des actions et prévention

- Structurer des actions SMART, MAJ procédures/contrôles/conception, sensibilisations ciblées.
- Livrables : preuves de mise en œuvre, critères d'acceptation, contrôles d'efficacité.

6. Pilotage, revue et amélioration

- Construire le tableau de bord, fixer seuils d'alerte, tenir revues mensuelle, trimestrielle et annuelle.
- Livrables : décisions tracées, arbitrages, capitalisation des enseignements.

Planning / durée / jalons

Jalon	Délai / cadence repère	Référence / remarque
Accusé de réception	≤ 5 jours ouvrés	Bonne pratique ISO 10002:2018
Clôture des dossiers	80 % ≤ 30 jours calendaires	Seuil interne de gouvernance
Criticité (niveaux 1-3)	48 h / 7 j / 30 j	Décision priorisée au risque
Revue opérationnelle	Mensuelle (sous J+10)	Décisions tracées
Revue managériale / direction	Trimestrielle / Annuelle	Alignée ISO 9001:2015 §9.3
Vérification d'efficacité	À 30 j et 90 j	Preuves avant/après requises

Rôles & responsabilités

Client

- Désigner le propriétaire de processus et les responsables métiers ; clarifier les rôles.
- Assurer l'accessibilité des canaux et la qualité des données à l'enregistrement.
- Respecter AR ≤ 5 j, informer des délais, tracer pièces et preuves de clôture.
- Prioriser selon la criticité, allouer des ressources, exécuter et vérifier les actions.
- Tenir les revues (mensuelle, trimestrielle, annuelle) et mettre à jour les standards.

Consultant

- Formaliser charte, RACI, matrice de criticité et règles d'escalade.
 - Diagnostiquer les canaux, évaluer le RGPD, concevoir formulaires et guides.
 - Définir engagements de service, scripts d'accusé et modèles d'échanges ; former aux pratiques de saisie et d'écoute.
 - Animer les analyses de causes et structurer les plans d'actions avec critères d'acceptation.
 - Concevoir le tableau de bord, fixer les seuils d'alerte et préparer les revues de direction.
-

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Jeu de données minimal : date, canal, objet, client/usager, impacts, cause présumée, décision, preuves de clôture.
 - Formulaire standard avec champs obligatoires et guide de qualification.
 - Dictionnaire de causes commun et matrice de criticité (gravité \times fréquence \times détectabilité).
 - Règles de fusion des doublons et critères de priorisation.
 - Accessibilité transparente et conformité RGPD (rétention de 36 mois comme repère).
 - Délais cibles et voies d'escalade partagés (AR 5 j, clôture 30 j, criticité 48 h / 7 j / 30 j).
-

Modalités de pilotage & qualité (comités, validations, risques)

- Instances : revue mensuelle (sous J+10), revue trimestrielle managériale, revue annuelle de direction.
- Indicateurs resserrés (≤ 10) : saisines, délais (accusé, clôture), causes, efficacité, récurrence, satisfaction.
- Seuils et SLA : AR ≤ 5 j, 80 % clôture ≤ 30 j ; 3 niveaux de criticité (48 h / 7 j / 30 j) ; revue HSE sous 72 h pour gravité élevée.
- Contrôle d'efficacité à 30 j et 90 j avec preuves (mesures, audits, tests, retours) ; décisions documentées si inefficacité.
- Gouvernance et traçabilité : RACI, scripts d'accusé, preuves opposables, décisions tracées pour revue/audit.
- Risques à maîtriser : périmètres flous et doublons (HSE/juridique), surqualification hâtive, fétichisme des chiffres, absence de décisions.

- Qualité des données : standardisation, neutralité de ton, prise en compte des canaux pour éviter pertes de signaux.

CABINET QUALITE - www.cabinet-qualite.com - info@cabinet-qualite.com