

Note Méthodologique : Indicateurs et pilotage des 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'apprentissage et de maîtrise des risques.
- Aligner collecte des faits, analyse des causes, correction et prévention via une gouvernance claire.
- Rendre visibles tendances, écarts et récurrences pour prioriser efficacement.
- Apporter des preuves de maîtrise et de traçabilité attendues par direction, auditeurs et autorités.

Point clé : Définitions stables, horodatage unique et portefeuille d'indicateurs limité (8–12). Revues mensuelles (12/an) avec décisions et preuves tracées.

Objectifs de la mission

- Assurer 100 % de traçabilité documentaire des réclamations.
 - Accuser réception sous 48 h dans 95 % des cas.
 - Clore 90 % des dossiers sous 10 jours ouverts (gravité faible à modérée).
 - Ramener la récurrence d'une cause majeure sous 5 incidents/trimestre.
 - Atteindre une satisfaction $\geq 4/5$ sur ≥ 70 % des dossiers évalués.
 - Tenir 12 revues mensuelles/an avec décisions et preuves consignées.
-

Périmètre / livrables attendus

- Cartographie des flux de réclamations, périmètre (canaux, catégories, gravité) et matrice RACI.
 - Schéma de données, règles de validation, déduplication et contrôles qualité (échantillonnage 5 % hebdo).
 - Référentiel de définitions et dictionnaire des mesures.
 - Maquettes et tableau de bord par rôle, filtres par cause/gravité/zone.
 - Circuits d'escalade avec délais associés (48 h, 72 h, 7 jours).
 - Rituels de revue (hebdomadaire courte, mensuelle 12/an) et carnet de preuves.
 - Plan de déploiement par entité avec jalons, critères de passage et bilan à 90 jours.
-

Démarche méthodologique (étapes)

1) Cadrage et cartographie des flux

- Diagnostic des canaux, catégories, gravité et rôles décisionnels.
- Livrables : cartographie des flux, matrice RACI, premières hypothèses d'indicateurs.
- Garde-fous : horodatage unique, taxonomie sobre (éviter >30 catégories).

2) Collecte et fiabilisation des données

- Définition du schéma de données, champs obligatoires/facultatifs, déduplication.
- Contrôles de qualité (échantillonnage 5 %/semaine); ajustement formulaires et systèmes (horodatage, émetteur, pièces jointes).
- Conformité données personnelles (conservation limitée, accès tracés); limiter les champs pour garantir la complétude.

3) Modélisation des indicateurs et cibles

- Sélection d'indicateurs stables, interprétables et actionnables; choix des unités et fréquences.
- Livrables : référentiel de définitions et dictionnaire des mesures.
- Repères : 95 % d'accusés sous 48 h; 90 % de clôtures sous 10 j pour cas non critiques; suivre médiane et récurrence.

4) Conception du tableau de bord et routines

- Maquettes validées par rôle; circuits d'escalade et délais de réaction (ex. 72 h pour gravité haute).
- Implémentation du tableau de bord (filtres cause/gravité/zone); rituels hebdo et mensuels cadrés.
- Règle d'échantillonnage des cas; carnet de preuves pour la traçabilité.

5) Déploiement, compétences et amélioration continue

- Plan de déploiement avec jalons et critères; bilan à 90 jours.
- Pratique sur cas réels; mesure d'adoption (>80 % des équipes cibles), capture des irritants.
- Ajustements trimestriels de la taxonomie; stabilité des indicateurs pour éviter le sur-pilotage.

Planning / durée / jalons

Échéance / Délai	Usage / Règle	Repère source
48 h	Accusé de réception dans 95 % des cas	Objectifs et résultats attendus
10 jours ouvrés	Clôture de 90 % des dossiers non critiques	Objectifs et résultats attendus
48 h / 72 h / 7 jours	Seuils d'escalade par gravité	Vue méthodologique de pilotage
30 / 60 jours	Vérification d'efficacité des actions	Pourquoi structurer / FAQ
Mensuel (12/an)	Revue décisionnelle (complétée d'une hebdo courte)	Vue méthodologique / Gouvernance
90 jours	Bilan de déploiement et critères de passage	Étape 5 – Déploiement

Rôles & responsabilités

Côté Client

- Inventorier les sources et clarifier périmètre, définitions, règles d'unicité et échelles de gravité.
- Paramétrer formulaires et systèmes (horodatage, émetteur, pièces jointes) et gérer les accès/DP.
- Mettre en œuvre les tableaux de bord, animer les revues et documenter décisions et preuves.
- Suivre l'adoption (>80 % visé), ajuster la taxonomie et piloter les vérifications d'efficacité (30/60 j).

Côté Consultant

- Conduire le diagnostic, cartographier les flux et produire la matrice RACI.
- Définir schéma de données, règles de validation/déduplication et contrôles qualité (5 % hebdo).
- Livrer référentiel/dictionnaire des mesures, maquettes de tableaux de bord et circuits d'escalade.
- Formaliser le plan de déploiement (jalons/critères), réaliser le bilan à 90 jours et former les équipes.

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Définitions partagées (réclamation, signalement, non-conformité) et dictionnaire des mesures.
- Règle d'horodatage unique et d'unicité d'enregistrement.
- Taxonomie sobre de catégories et niveaux de gravité (4–5 niveaux).
- Champs minimaux: source/canal, date-heure, émetteur, gravité, cause supposée, statut, pièces jointes.
- Accords de service: 48 h accusé de réception; 10 j de clôture pour cas non critiques.
- Gouvernance des données: conservation (ex. 36 mois), accès par rôle, traçabilité.
- Outils de collecte/consolidation et filtres par cause, gravité, zone.

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

- Revues: hebdomadaire courte (signaux) et mensuelle décisionnelle (12/an) avec décisions et preuves consignées.
- Contrôle de qualité des données: échantillonnage 5 %/semaine; suivi de complétude ≥ 95 %.
- Escalade: seuils 48 h / 72 h / 7 jours; 100 % d'analyses de causes pour gravité élevée.
- Vérification d'efficacité des actions à 30/60 jours; suivi des réouvertures (<5 % visé).
- Portefeuille d'indicateurs limité (8–12); définitions stables; révision annuelle en revue de direction.
- Accès et vues par rôle; protection des données personnelles et durées de conservation définies.
- Prévenir sur-pilotage, biais de mesure et doubles comptages via règles d'échantillonnage et d'unicité.