

Note Méthodologique : ISO 10002 Réclamations client

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

Contexte & finalité de la méthodologie

La norme ISO 10002 fournit un cadre pour organiser, piloter et améliorer le traitement des réclamations, en cohérence avec les systèmes de management existants.

- Structurer gouvernance, responsabilités, ressources, processus, preuves et retour d'expérience.
- Mettre l'accent sur accessibilité, équité, confidentialité, compétence et traçabilité.
- S'intégrer aux systèmes qualité, environnement et SST, dans une logique de prévention des risques.
- Transformer l'insatisfaction en connaissance exploitable et crédibiliser les engagements par des preuves.

Point clé : Une gouvernance explicite avec un responsable de processus mandaté et des délais cibles publiés renforce la confiance et la performance.

Objectifs de la mission

- Assurer un accès simple et non discriminant aux canaux de réclamation.
 - Mettre en place un accusé de réception systématique et daté.
 - Fonder l'instruction sur des faits vérifiables et une traçabilité complète.
 - Rendre une décision motivée, compréhensible et documentée.
 - Suivre l'efficacité des actions correctives et préventives.
 - Capitaliser le retour d'expérience et piloter par des indicateurs.
-

Périmètre / livrables attendus

- Diagnostic initial, cartographie des canaux, analyse des risques.
- Note de cadrage, matrice de responsabilités, plan de pilotage.
- Définition du flux de bout en bout (recevabilité, escalades, délais de référence).
- Procédure, modes opératoires et gabarits d'enregistrements (formulaires, registres, tableaux de bord).
- Plan de déploiement opérationnel, accompagnement des pilotes, paramétrage des outils.
- Tableau de bord, seuils d'alerte, consolidation multi-sites, plan d'audit interne et calendrier de revues.
- Intégration avec incidents, non-conformités et actions; harmonisation des référentiels de causes et glossaire partagé.

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 – Cadrage et gouvernance

- Actions: diagnostic initial; cartographie des canaux; analyse des risques; alignement avec ISO 10002.
- Résultats: note de cadrage; matrice RACI; plan de pilotage; désignation d'un responsable de processus.
- Vigilance: gouvernance pragmatique, mandat et autorité pour arbitrer les cas complexes.

Étape 2 – Conception des processus et des enregistrements

- Actions: définir flux cible; critères de recevabilité; règles d'escalade; délais de référence.
- Résultats: procédure et modes opératoires; formulaires; registres; tableaux de bord.
- Vigilance: limiter les champs obligatoires; garantir traçabilité et protection des données.

Étape 3 – Déploiement opérationnel et compétences

- Actions: planifier le déploiement; appui aux pilotes; arbitrages de ressources; paramétrage des outils.
- Résultats: dispositif opérationnel; intervenants formés (écoute, enquête factuelle, rédaction, gestion des situations sensibles).
- Vigilance: supervision active et revues régulières des registres pour maîtriser les délais.

Étape 4 – Pilotage, revue et amélioration

- Actions: construire le tableau de bord; définir seuils d'alerte; consolider multi-sites; analyser les tendances.
- Résultats: plan d'audit interne; calendrier de revues; priorisation des actions correctives; capitalisation.
- Vigilance: équilibrer délais, qualité des réponses et efficacité des actions; retour explicite au plaignant.

Étape 5 – Intégration aux systèmes HSE et qualité

- Actions: relier réclamations, incidents, non-conformités et actions; harmoniser référentiels de causes et définitions.
- Résultats: cohérence des données; gouvernance commune; glossaire partagé; détection des signaux faibles.
- Vigilance: éviter double saisie et divergences terminologiques.

Planning / durée / jalons

Repères de gouvernance et de qualité évoqués dans la norme et les bonnes pratiques mentionnées.

Jalon	Délai / fréquence	Référence
Accusé de réception	48 h (repère) ou 5 jours ouvrés (pratique fréquente)	Gouvernance / principes d'accessibilité et transparence
Décision / clôture standard	20 jours (dossiers standards)	Processus de traitement des réclamations
Clôture cible	30 jours calendaires	Exigences internes fréquemment retenues
Analyse causes (cas critiques)	Moins de 10 jours + validation indépendante	Repère méthodologique
Vérification d'efficacité des actions	Sous 60 jours	Analyse et amélioration par les réclamations

Rôles & responsabilités (client / consultant)

Client

- Désigner un responsable de processus avec mandat clair et autorité d'arbitrage.
- Conserver la décision finale en interne (en cas d'externalisation).
- Piloter la gouvernance, participer aux revues, tracer les dérogations et protéger les données.
- Harmoniser définitions et référentiels, éviter les doubles circuits et incohérences.

Consultant

- Conduire le diagnostic initial, cartographier les canaux et aligner avec ISO 10002.
 - Définir le flux, les critères de recevabilité, règles d'escalade et délais de référence.
 - Concevoir la procédure, les modes opératoires et les gabarits (formulaires, registres, tableaux de bord).
 - Appuyer le déploiement, paramétrer les outils, accompagner les pilotes et former les équipes.
 - Structurer le pilotage: indicateurs, seuils d'alerte, consolidation multi-sites, plan d'audit et calendrier de revues.
-

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Cartographie des canaux d'entrée et informations d'accessibilité publiées.
- Critères de recevabilité, règles d'escalade et délais de référence.
- Référentiel/matrice de causes et grille de criticité partagés.
- Modèles de formulaires, registre consolidé et plan de classement.
- Traçabilité complète: date/mode de réception, accusé, instruction, décisions, communications, actions.
- Objectifs, indicateurs, seuils d'alerte et modalités de consolidation multi-sites.
- Glossaire partagé et gouvernance commune des données pour éviter divergences et doubles circuits.

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

- Tableau de bord avec objectifs, seuils d'alerte et lecture combinée volumes/délais/motifs/impacts.
- Revues de direction régulières (au moins annuelles; trimestrielles pour un dispositif avancé) et capitalisation.
- Audit interne annuel ciblé (accessibilité, impartialité, traçabilité).
- Supervision active et revues périodiques des registres pour éviter les délais non maîtrisés.
- Validation indépendante pour cas critiques; traçabilité des dérogations aux délais.
- Maîtrise des risques: double saisie, divergences terminologiques, discipline d'enregistrement, confidentialité.
- Communication loyale au plaignant pour chaque décision de clôture.

