

Note Méthodologique : Principes d ISO 10002

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

Contexte & finalité de la méthodologie

Organiser l'écoute, le traitement et la clôture des réclamations avec traçabilité, équité et amélioration continue.

- Aligner gouvernance, responsabilités et preuves pour éviter les interprétations contradictoires.
- Définir délais réalistes, canaux accessibles et escalades maîtrisées.
- Transformer la "voix du client" en donnée de pilotage et réduire les risques opérationnels.
- Apprendre des incidents récurrents et corriger les causes racines.

Point clé : Engagements de service lisibles et tenus: accusé de réception ≤ 48 h, première réponse ≤ 10 jours ouvrés; viser ≥ 95 % de clôtures dans les délais annoncés.

Objectifs de la mission

- Restaurer la confiance et améliorer l'équité perçue.
 - Réduire la récurrence par analyse de causes et actions correctives.
 - Assurer performance opérationnelle: délais, qualité des réponses.
 - Garantir conformité: preuves complètes, cohérence inter-services.
 - Mettre en place un pilotage régulier: 2 revues de direction/an, revues mensuelles.
-

Périmètre / livrables attendus

- Livrable de cadrage et diagnostic initial (forces/faiblesses, priorités).
 - Cartographie des réclamations et matrice des risques/criticités.
 - Processus cible documenté (réception \rightarrow clôture) et responsabilités (réception, analyste, décideur).
 - Règles d'escalade graduées et critères d'acceptation.
 - Outil/registre d'enregistrement paramétré et règles d'usage.
 - Jeu d'indicateurs (5–8) et vues de pilotage (tableaux de bord mensuels).
 - Plan de déploiement et dispositif de formation.
 - Boucle d'amélioration (revues mensuelles/trimestrielles, actions correctives).
-

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 — Cadrage et diagnostic initial

- Audit documentaire, entretiens, analyse des indicateurs et canaux.
- Livrable de cadrage, cartographie des forces/faiblesses, priorités.
- Jalon: glossaire partagé et validation à T0+15 jours; désignation d'un pilote et d'un sponsor.

Étape 2 — Cartographie des réclamations et risques

- Segmentation par canal/typologie/gravité; identification des points de rupture.
- Matrice des risques et proposition d'escalades; 3 à 5 niveaux de criticité.
- Vigilance: distinguer demande d'info vs réclamation; délais d'escalade associés (ex. critique ≤ 24 h).

Étape 3 — Conception du processus et des responsabilités

- Parcours cible: réception, AR, analyse, réponse, clôture, REX.
- Dossier de conception: rôles (réception/analyste/décideur), critères d'acceptation, escalades (2 paliers).
- Repères: délai standard de 1ère réponse (ex. J+5) et preuves minimales par étape.

Étape 4 — Outils, indicateurs et preuves

- Choix/paramétrage de l'outil d'enregistrement (ou tableur); règles d'usage.
- Définition de 5–8 indicateurs (délais, taux dans les temps, récurrences, satisfaction post-clôture).
- Pilotage: revue hebdomadaire des dossiers en attente et revue mensuelle consolidée.

Étape 5 — Déploiement, formation et amélioration

- Déploiement en vagues; plan d'actions; points d'avancement.
- Objectif: ≥ 90 % d'AR sous 48 h; stabilisation après 3 mois.
- Boucle trimestrielle: au moins 2 actions correctives significatives closes/trimestre et mesure de satisfaction.

Planning / durée / jalons

Période / Délai	Jalon / Résultat
T0 → T0+15 jours	Diagnostic et glossaire validés; pilote & sponsor désignés
≤ 48 h	Accusé de réception systématique
J+3	Analyse et qualification initiales
J+10 (max) / ≤ 24 h si critique	Première réponse; escalade prioritaire pour cas critiques
Hebdo / Mensuel	Revue hebdomadaire des en-cours; tableau de bord mensuel consolidé
Trimestriel / Semestriel	Synthèse trimestrielle et actions correctives; 2 revues de direction/an; stabilisation à ~3 mois

Rôles & responsabilités

Client

- Désigner un pilote et un sponsor; clarifier l'arbitrage.

- Publier une politique/charte lisible; engagements de délais communiqués.
- Fournir accès aux données/preuves; tenir un registre des réclamations.
- Tenir les revues (hebdo/mensuelles; 2 revues de direction/an) et tracer les décisions.

Consultant

- Mener le diagnostic: audit documentaire, entretiens, analyse d'indicateurs.
 - Cartographier réclamations/risques et proposer niveaux d'escalade.
 - Concevoir le processus, formaliser rôles et critères d'acceptation.
 - Sélectionner/paramétrer l'outil, définir 5–8 indicateurs et vues de pilotage.
 - Planifier le déploiement, former les équipes et animer les points d'avancement.
-

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Glossaire partagé: définitions réclamation/demande/incident/non-conformité.
 - Canaux d'accès identifiés et accessibles; exigences d'enregistrement (réf., date, canal).
 - Politique publiée; critères d'acceptation et règles d'escalade.
 - Niveaux de criticité (3–5) et délais associés (ex. critique ≤ 24 h).
 - Registre des réclamations et preuves minimales par étape.
 - Indicateurs disponibles (délais, taux dans les temps, récurrences, satisfaction).
 - Outil d'enregistrement ou tableur partagé, règles d'usage documentées.
 - Désignation du pilote et du sponsor; calendrier des revues.
-

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

- Revues hebdomadaires des en-cours; revues mensuelles consolidées (12/an).
 - 2 revues de direction/an pour évaluer efficacité et décisions.
 - Enquête post-clôture; objectif de satisfaction ≥ 80 %.
 - Cibles de performance: AR ≤ 48 h; 1ère réponse ≤ 10 jours; ≥ 95 % de clôtures dans les délais.
 - Vérification interne/indépendante; traçabilité des décisions et preuves vérifiables.
 - Seuils d'alerte et plans de rattrapage documentés en cas de dépassement.
 - Gestion des risques: 2 paliers d'escalade avant arbitrage; confidentialité proportionnée.
 - Boucle d'amélioration trimestrielle: au moins 2 actions correctives closes/trimestre.
-