

# Note Méthodologique : Processus de traitement des réclamations

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

---

## Contexte & finalité de la méthodologie

---

- Les réclamations sont un signal clé pour piloter risques et amélioration continue (QHSE).
- Objectiver, prioriser et sécuriser la traçabilité du “de l’enregistrement à la clôture”.
- Réduire l’hétérogénéité entre sites/métiers et alimenter les décisions d’arbitrage.
- Aligner gouvernance, rôles et outils; connecter audits, CAPA et indicateurs.

**Point clé :** Repères de service récurrents : AR sous 24–48 h; qualification sous 5 jours; 80 % des dossiers clôturés sous 30 jours.

---

## Objectifs de la mission

---

- Accuser réception rapidement et fixer des attentes de délai réalistes.
  - Qualifier la gravité de manière homogène et traçable (G1–G3).
  - Résoudre les causes racines et prévenir les récurrences (CAPA).
  - Capitaliser dans les risques/processus et mettre à jour la documentation.
  - Piloter via des indicateurs utiles (délais, gravité, récurrence, qualité de données).
- 

## Périmètre / livrables attendus

---

Périmètre couvert (exemples) : produit/service, sécurité au travail, environnement, sous-traitance.

- Livrable de cadrage et cartographie des flux (de l’enregistrement à la clôture).
  - Matrice gravité/impact (G1–G3) et barème SLA par catégorie.
  - Procédure cible, matrices RACI, modèles d’AR et de réponses.
  - Modèle de données, outils paramétrés (ticketing/CRM/QMS) et tableaux de bord.
  - Plan de déploiement, rituels de pilotage (hebdo/mensuel/trimestriel) et audits ciblés.
- 

## Démarche méthodologique (étapes)

---

### Étape 1 – Cadrage et cartographie des flux

- Inventorier canaux/points de contact; modéliser le flux A→Z; analyser SLA et risques.
- Livrable: cartographie + cadrage validé en comité; repères AR 48 h, tri 72 h.

## Étape 2 – Exigences, risques et priorisation

- Définir critères de gravité/impact et SLA; intégrer obligations clients/référentiels.
- Cibles: AR 24–48 h; qualification  $\leq 5$  j; clôture G1  $\leq 15$  j; G3  $\leq 30$  j.

## Étape 3 – Workflow, rôles et responsabilités

- Structurer propriétaire de processus, pilote de dossier, experts; règles d'escalade (J+2).
- Livrables: procédure, RACI, modèles d'AR/réponse; rituel hebdo 30 min.

## Étape 4 – Données, outils et traçabilité

- Paramétrer champs obligatoires, typologies, journal d'actions, pièces jointes, horodatage J+0.
- Objectifs qualité de données: complétude  $\geq 95$  %; exactitude  $\geq 98$  %.

## Étape 5 – Pilote, essais à blanc et montée en charge

- Réaliser 10–20 dossiers tests; mesurer temps réels; ajuster seuils d'escalade.
- Capacité tampon 20 % durant 4 premières semaines; comité pilote animé.

## Étape 6 – Déploiement, pilotage et amélioration continue

- Déploiement global; comités mensuels; bilans trimestriels; audits ciblés.
- Cible: récurrence  $\leq 10$  % à 90 jours; CAPA suivies et vérifiées.

## Planning / durée / jalons

Jalon	Délai / cible
Accusé de réception (AR)	Sous 24–48 h
Tri initial / Qualification	Tri $\leq 72$ h; qualification $\leq 5$ jours ouvrés
Clôture selon gravité	G1 $\leq 15$ jours; G3 $\leq 30$ jours; $\geq 80$ % sous 30 jours
Réponse intermédiaire	Sous 7 jours ouvrés
Vérification d'efficacité	Revue à 30/90 jours
Rituels de pilotage	Hebdo 30 min; comité mensuel; bilan trimestriel

## Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Définitions partagées (réclamation, gravité, CAPA) et critères d'entrée clairs.
- Matrice de gravité/impact et barème SLA par typologie.
- Modèle de données avec champs obligatoires et typologies harmonisées.
- Données probantes tracées (photos, mesures, pièces jointes, horodatage J+0).
- Outil paramétré (ticketing/CRM/QMS) pour enregistrement, routage et reporting.
- Règles d'escalade (J+1 en cas de silence, J+2 relance) et modèles d'AR/réponse.
- Seuils qualité de données: complétude  $\geq 95$  %; exactitude  $\geq 98$  %.

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

---

- Rituels: revue hebdo 30 min des dossiers ouverts; comité mensuel; bilan trimestriel.
- Escalades documentées (J+1 prioritaire; J+2 en cas de silence); validation par propriétaire de processus sur cas sensibles.
- Indicateurs suivis: délais AR/qualification/clôture, gravité, récurrences 30/90 j, satisfaction, qualité de données.
- Objectifs de gouvernance:  $\geq 80$  % clôturés sous 30 j; récurrence  $\leq 10$  % à 90 j.
- Contrôles qualité: second lecteur pour G1; audits internes ciblés; tableau de bord hebdomadaire.
- Architecture d'organisation adaptée (centralisée vs décentralisée) avec règles communes.