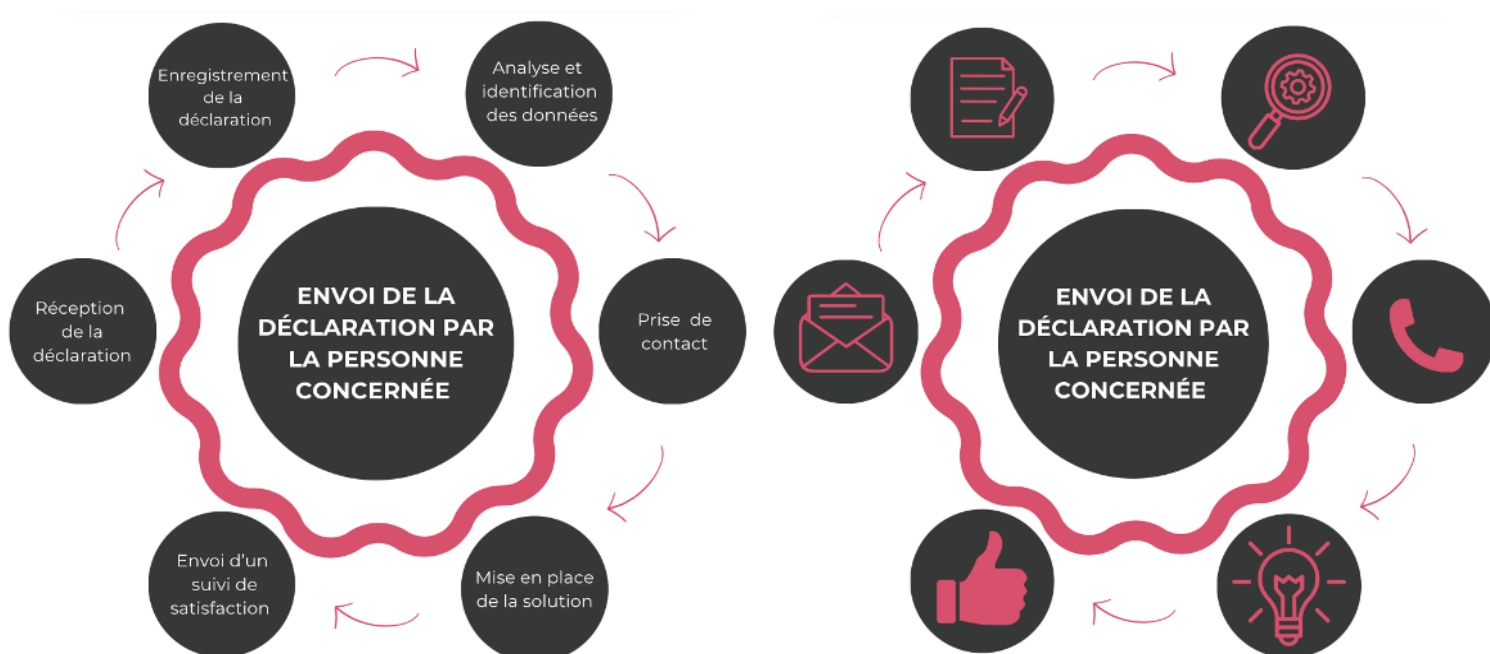


Le processus de déclaration d'incident ou d'insatisfaction



Le processus de déclaration d'incident ou d'insatisfaction a été conçu pour garantir une gestion efficace et rapide des réclamations, incidents ou insatisfactions signalés. Ce processus se déroule en six étapes principales, chacune jouant un rôle crucial dans la résolution du problème et le maintien d'une relation de confiance avec les parties concernées.

I) Réception de la réclamation

II) Enregistrement de la réclamation

III) Analyse et identifications des données

IV) Prise de contact

V) Mise en place de la solution

VI) Envoi d'un suivi de satisfaction

I) Réception de la réclamation

La réception de la déclaration constitue la première étape du processus de gestion des réclamations ou des insatisfactions. Elle marque le point de départ de l'analyse et de la résolution du problème signalé.

II) Enregistrement de la réclamation

Cette étape permet d'identifier rapidement l'objet du problème et de débiter le traitement. Dès que la réclamation est reçue, elle est enregistrée. Une déclaration d'incident est alors formalisée, et un mail de confirmation de prise en compte est envoyé sous 48 heures ouvrées à son déclarant. Cet enregistrement garantit une traçabilité du problème tout en assurant à la personne à l'origine de la déclaration que sa demande est bien prise en compte (envoi d'un numéro de suivi).

III) Analyse et identifications des données

Une fois la réclamation enregistrée, une analyse approfondie des données fournies est effectuée. L'objectif est de vérifier l'exactitude des informations transmises et d'identifier clairement les problèmes rencontrés. Cette étape est essentielle pour comprendre les causes de l'incident ou de l'insatisfaction et préparer une réponse adaptée.

IV) Prise de contact

Après l'analyse, une prise de contact par mail ou téléphone est réalisée avec la personne à l'origine de la réclamation. Cet échange direct permet de clarifier les attentes et de renforcer la relation en démontrant une réelle volonté de résoudre le problème tout en prenant en compte les besoins spécifiques.

V) Mise en place de la solution

Par la suite, des solutions concrètes et ajustées sont mises en place. Cela implique souvent des échanges personnalisés avec l'auteur de la réclamation pour affiner les ajustements nécessaires. L'objectif est de fournir une solution durable qui satisfait pleinement les besoins exprimés.

VI) Envoi d'un suivi de satisfaction

Enfin, un suivi est réalisé auprès de la personne ayant soumis la réclamation. Un retour de satisfaction est envoyé afin de s'assurer que la réponse apportée répond bien aux attentes. Si la réponse est jugée insuffisante, l'incident est analysé une seconde fois pour trouver une solution plus appropriée. Cette boucle d'amélioration continue est fondamentale pour éviter que le problème ne se reproduise.

Ce processus de gestion des réclamations repose sur une approche méthodique et humaine. Il garantit une prise en charge rapide et transparente des problèmes tout en mettant en avant des solutions adaptées et personnalisées. Cela contribue non seulement à la satisfaction immédiate des personnes concernées, mais également à une amélioration continue des services ou produits proposés, renforçant ainsi la relation de confiance et de fidélité à long terme.

- Pour déclarer une insatisfaction, merci de renseigner le formulaire [ici](#)
- Pour toute question ou suivi, contacter service-qualite@tomorhow.com