



Traitement des réclamations

Critère 7

Indicateur 31

« Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation. »

Niveau attendu : *démontrer la mise en place de modalités de traitement des aléas, difficultés et réclamations.*

PROCESSUS DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

Ce protocole vise à assurer une gestion proactive, transparente et satisfaisante des réclamations, renforçant ainsi la relation avec les clients.

Responsable du traitement :

Recueil : via site INTERNET « Contact » et / ou par mail ou téléphone + questionnaires d'évaluation

Information réclamant : mail accusé de réception prise en compte de la réclamation dans les 48 heures

Délai de traitement : 48 heures

Outil de suivi : tableau « Gestion des retours... »

1. Prise en compte des réclamations :

Chaque réclamation est traitée avec sérieux.

Observation, questionnement, et écoute active sont utilisés pour comprendre la nature de la réclamation.

2. Identification :

- a. Collecte d'informations sur la personne plaignante (nom, fonction, téléphone, courriel, adresse).
- b. Identification du service spécifique concerné.
- c. Clarification de l'objet de la réclamation.
- d. Auto-identification lors des échanges avec le client.

3. Reformulation et contact :

Reformulation des points clés pour assurer une compréhension mutuelle.

En cas de communication écrite, reprise de contact téléphonique pour clarifier les aspects.

4. Proposition d'action :

Proposer une action immédiate visant à déterminer la cause du problème.

Définir un plan d'action pour remédier à la situation.

5. Fixation d'échéances :

Établir des échéances réalistes pour les étapes du processus.

Clarifier les responsabilités de chacun et les délais associés.

6. Action concrète :

SECURICONSLT

Siège situé au : 85 rue de la bimoise – 62650 Clenleu

Tél : 06.76.16.35.60 – Mail : admin@securiconsult.fr – Site : www.securiconsult.fr

Siret : 814 072 849 00031 – Numéro de déclaration d'activité : 32 59 10474 59 auprès du préfet de la région des Hauts-de-France. V3_2026_03_24



Traitement des réclamations

Critère 7

Indicateur 31

Mettre en œuvre les actions prévues dans le plan.
Apporter une réponse concrète pour résoudre la réclamation.

7. Information du suivi :

Tenir le client informé du suivi de sa réclamation.
Fournir des mises à jour régulières sur les progrès réalisés.

8. Conclusion et propositions :

Conclure la gestion de la réclamation de manière satisfaisante.
Proposer des produits ou services complémentaires si approprié.

9. Collecte de feedback :

Solliciter le feedback du client sur la résolution de la réclamation.
Utiliser les retours pour améliorer les processus.

SECURICONSLT

Siège situé au : 85 rue de la bimoise – 62650 Clenleu

Tél : 06.76.16.35.60 – Mail : admin@securiconsult.fr – Site : www.securiconsult.fr

Siret : 814 072 849 00031 – Numéro de déclaration d'activité : 32 59 10474 59 auprès du préfet de la région
des Hauts-de-France. V3_2026_03_24