

<b>Direction</b>	Direction QHSE
<b>Type de document</b>	PROCEDURE
<b>Intitulé</b>	Déclaration et suivi des réclamations et résiliations clients
<b>Date de création / MAJ</b>	14/11/2024
<b>Référence</b>	CORP-FIDPRO0003
<b>Version</b>	.05

Rédacteur	Vérificateur	Approbateur
<b>Martial PARMENTIER</b> Directeur QHSE	<b>Manuel COLLADO</b> Directeur des Grands Comptes et Relations clients	<b>Guillaume AMAR</b> Directeur Général France
Validation informatique via GED Qualishare	Validation informatique via GED Qualishare	Validation informatique via GED Qualishare

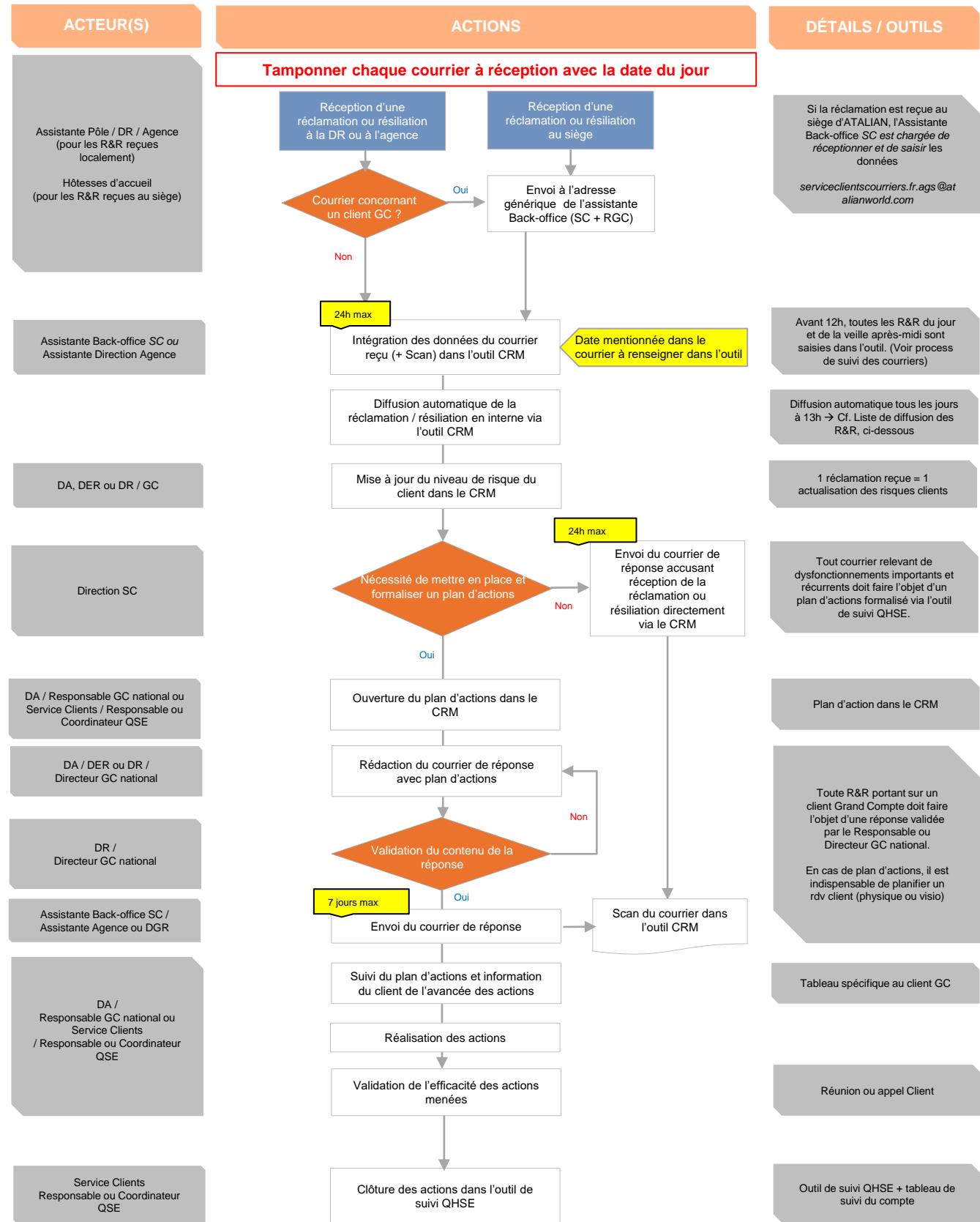
# Réclamations & résiliations clients

## Gestion, traitement & suivi

Objectifs du processus	Cette procédure a pour objet de décrire la gestion, le traitement et le suivi des réclamations et résiliations clients.				
Définitions	<p><b>Réclamation</b> : Action du client de manifester son insatisfaction. Le moyen de communication de cette manifestation se traduit par la réception d'un écrit : courrier avec AR, courrier simple ou mail.</p> <p><b>Résiliation</b> : Le fait de résilier un contrat signifie que l'on met un terme à un contrat de façon prématurée ou non selon les situations.</p>				
Périmètre	Pôles PROPRETÉ, SÉCURITÉ, TRANSPORT, MAINTENANCE & ENERGIE, FACILITY MANAGEMENT (FM)				
Pilote	Directeur QHSE				
Outils	<ul style="list-style-type: none"><li>Outils CRM Salesforce – Module Réclamations</li><li>Portail QUALISHARE – Module « Tableau de suivi des actions »</li></ul>				
Terminologie	<table><tr><td><ul style="list-style-type: none"><li>R&amp;R : Réclamation et Résiliation</li><li>GC : Grands comptes</li><li>FAC : Fiche d'Appréciation Clients</li><li>RQSE : Responsable QSE</li><li>CQSE : Coordinateur QSE</li></ul></td><td><ul style="list-style-type: none"><li>DR : Directeur Régional</li><li>DER : Directeur d'Exploitation Régional</li><li>DO : Directeur des Opérations</li><li>DA : Directeur d'Agence</li><li>SC : Service clients</li></ul></td></tr></table>			<ul style="list-style-type: none"><li>R&amp;R : Réclamation et Résiliation</li><li>GC : Grands comptes</li><li>FAC : Fiche d'Appréciation Clients</li><li>RQSE : Responsable QSE</li><li>CQSE : Coordinateur QSE</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>DR : Directeur Régional</li><li>DER : Directeur d'Exploitation Régional</li><li>DO : Directeur des Opérations</li><li>DA : Directeur d'Agence</li><li>SC : Service clients</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>R&amp;R : Réclamation et Résiliation</li><li>GC : Grands comptes</li><li>FAC : Fiche d'Appréciation Clients</li><li>RQSE : Responsable QSE</li><li>CQSE : Coordinateur QSE</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>DR : Directeur Régional</li><li>DER : Directeur d'Exploitation Régional</li><li>DO : Directeur des Opérations</li><li>DA : Directeur d'Agence</li><li>SC : Service clients</li></ul>				
Données d'entrée	<ul style="list-style-type: none"><li>Réclamation clients écrite</li></ul>	Données de sortie	<ul style="list-style-type: none"><li>Plan d'actions</li><li>Courriers de réponse aux clients</li><li>FAC</li></ul>		
KPI	Indicateurs	Fréquence de suivi	Responsable du suivi		
KPI	<p><i>KPI de performance</i></p> <p>Délai moyen de réponse aux réclamations Taux de réponse aux réclamations</p>	Mensuelle	Direction Relation client Service clients Directeur QHSE		
	<p><i>KPI de suivi</i></p> <p>Nombre de réclamations</p>	Mensuelle	Service clients Directeur QHSE		
Analyse de risques	Risque	Solution	Maitrise		
Analyse de risques	Non transmission de la réclamation à la Direction et plus particulièrement d'un client Grands Comptes	Rappels fréquents aux Assistantes d'Agence de l'importance de la communication de ce type de courrier. Inscription dans leur définition de fonction.	75%		
	Plan d'actions non tracé et non communiqué.	Suivi du plan d'actions dans l'outil de gestion QHSE. Objectif du SC, du RQSE et/ou CQSE.	25%		
	Client laissé sans réponse à son courrier.	Suivi dans l'outil de gestion QHSE. Objectif du SC, du DA et du RQSE	75%		

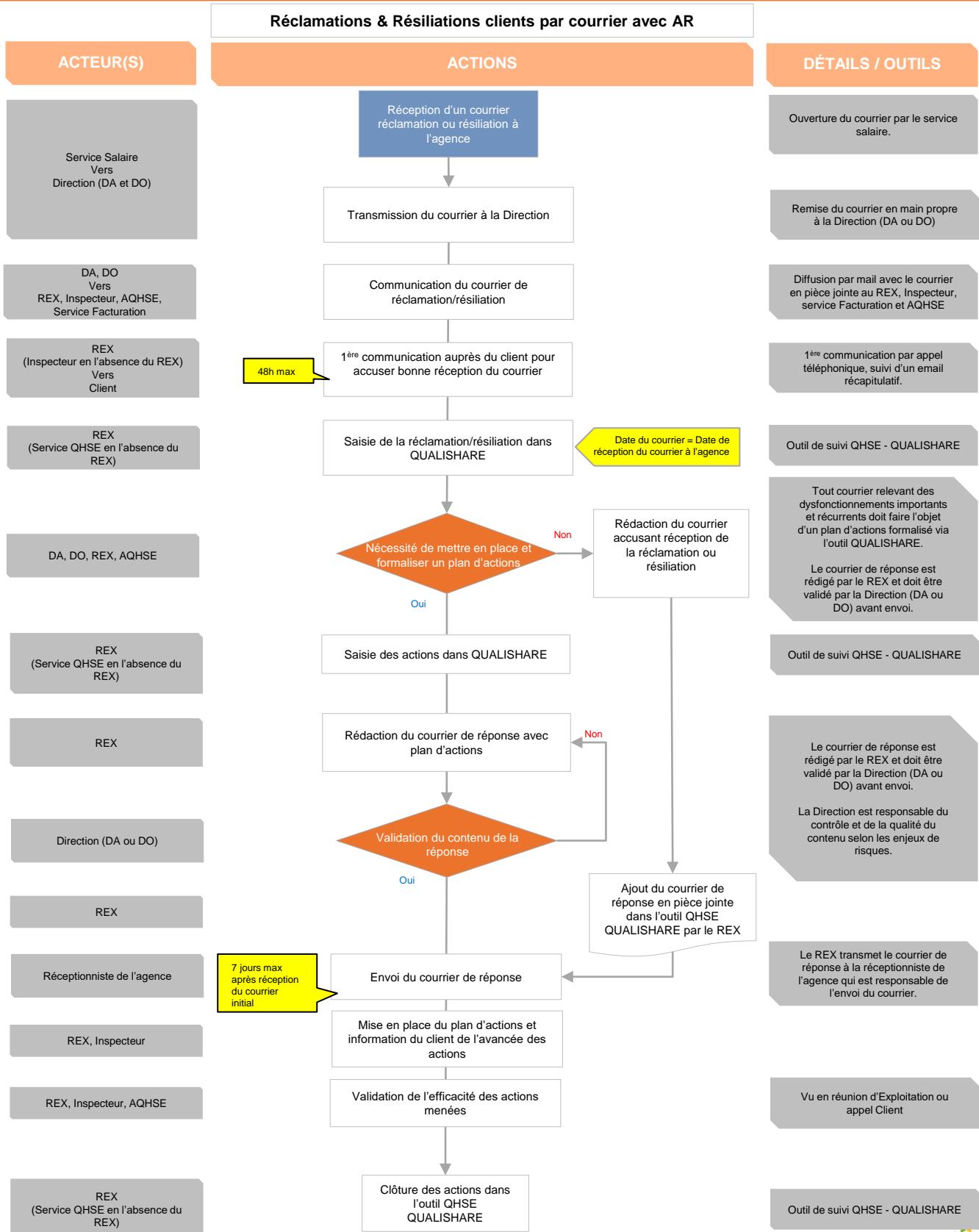
# Réclamations & résiliations clients

Gestion, traitement & suivi – Pôles Propreté, Sécurité, Transport et FM France



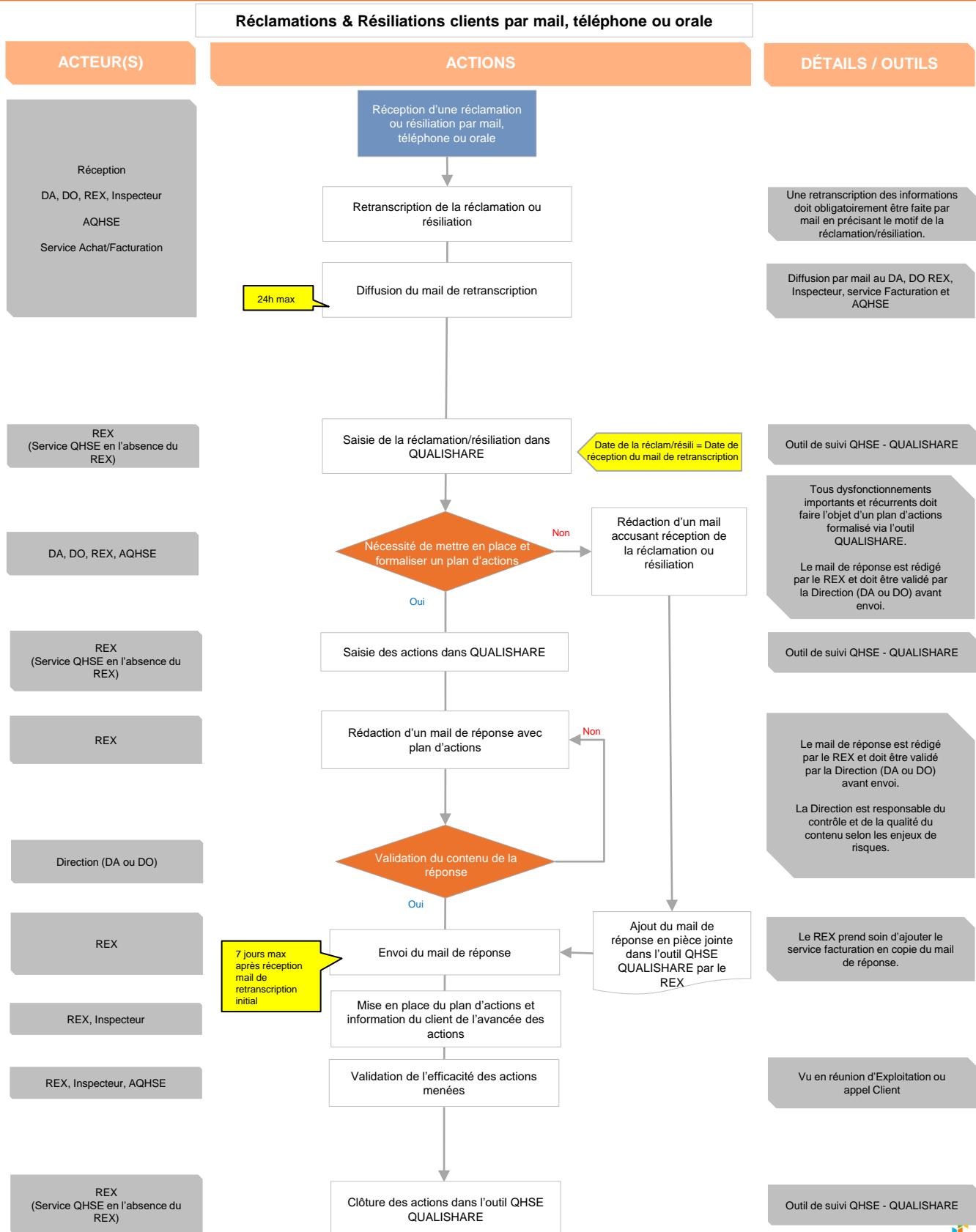
# Réclamations & résiliations clients

Gestion, traitement & suivi - Particularité du Pôle Propreté Luxembourg



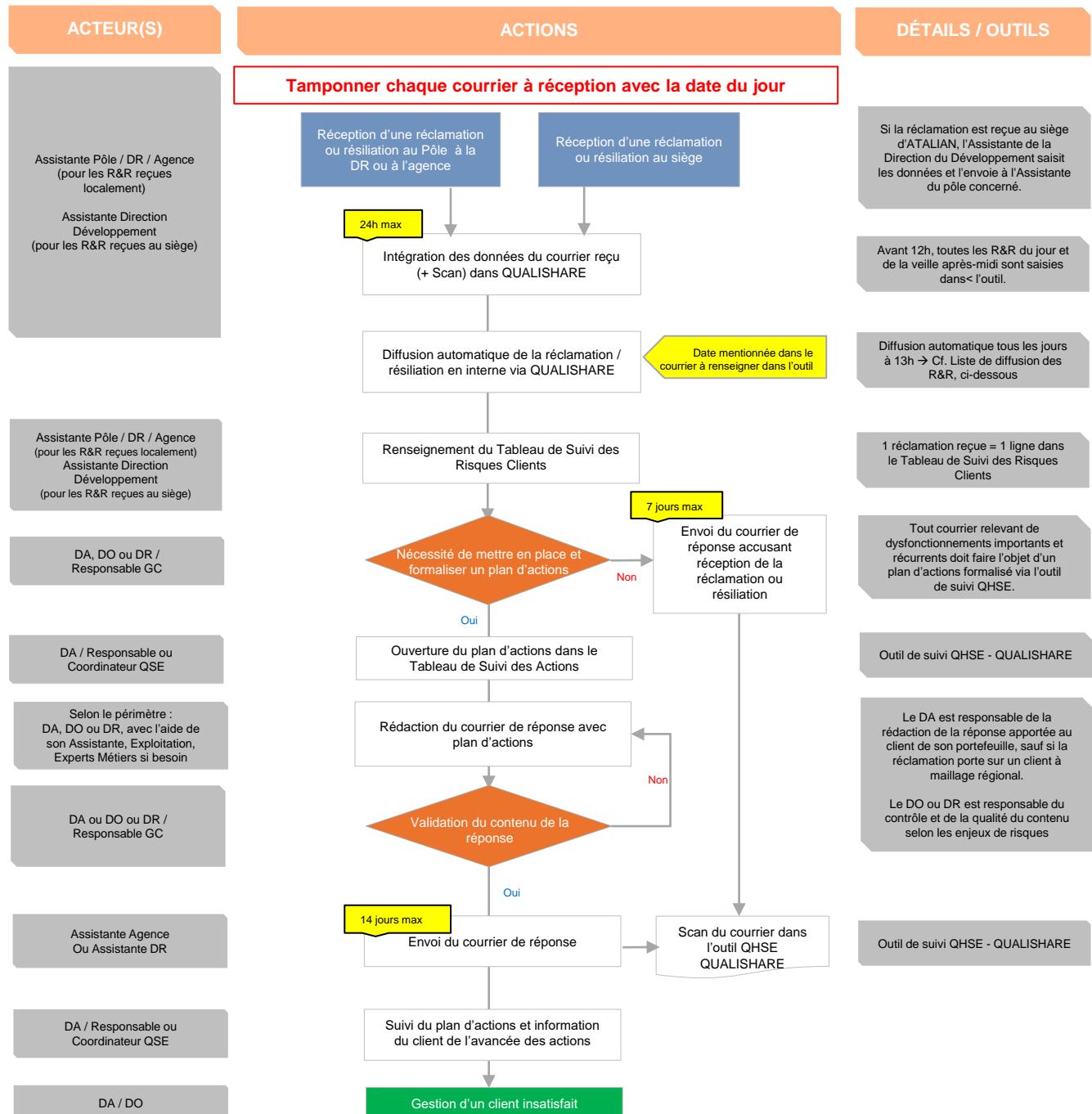
# Réclamations & résiliations clients

Gestion, traitement & suivi - Particularité du Pôle Propreté Luxembourg



# Réclamations & résiliations clients

Gestion, traitement & suivi sur le Pôle Maintenance & Energie



# Réclamations & résiliations clients

## Divers

	Siège	Directions de Région / Pôles	Agences
Diffusion	Président France / Bénélux Président du Pôle Sécurité Président du Pôle Multitechnique Directeur du Développement Directeur de la Fidélisation / GC Directeurs des Marchés Expert Directeur Administratif & Financier Directeur du Contrôle de Gestion Corporate Directrice du Contrôle de Gestion France / Benelux Directrice du Recouvrement Directeur de la Performance Directeur QHSE Groupe	Directeurs Régionaux Assistantes de Région Directeurs d'Exploitation Régionaux Directeurs des Opérations Directeurs Fidélisation Responsables QHSE Responsables du Contrôle de Gestion Responsables Recouvrement	Directeurs d'Agence Assistantes d'Agence Coordinateurs QHSE
Reporting	Toute réclamation écrite manifestée par un client constitue un risque de perte. Pour cela, le tableau de suivi des risques clients doit être alimenté à chaque réception de réclamation écrite reçue.  Cf. Processus de Suivi des Risques Clients		
Responsabilités	<p>Le Directeur QHSE est responsable de la bonne application de la procédure. Il la rédige, la vérifie et la soumet à l'approbation de la Direction Générale. Il en assure la révision et en est le gestionnaire.</p> <p>Toute personne salariée d'ATALIAN susceptible de recevoir une réclamation/résiliation des clients applique cette procédure.</p> <p>Les DA, DO, DER et DR sont chargés du traitement des réclamations/résiliations clients et des éléments constituant le bon traitement de celle-ci.</p> <p>Les Directeurs Responsables Fidélisation / GC et Experts Métiers s'assurent du bon suivi du traitement des réclamations client.</p> <p>Le RQSE / CQSE avec l'appui du DR, selon nécessité, contrôle la bonne exécution de cette procédure et vérifie la présence des éléments ci-dessus pour chacune des réclamations.</p>		