QUEEN
HF
5353
.C614
1984

LA LISTE DE CONTRÔLE DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Aide aux Consommateurs

Consommation et Corporations Canada

Mai 1984

Queen
HF5353
.C614
1984

LA LISTE DE CONTRÔLE DU TRAITEMENT DES PLAINTES

DEPARTMENT OF CONSUMER & CORPORATE AFFAIRS
LIBRARY
SEP 17 1984
BIBLIOTHÈQUE
MINISTÈRE DE LA CONSOMMATION ET DES CORPORATIONS

Aide aux Consommateurs

Consommation et Corporations Canada

Mai 1984

DE QUOI S'AGIT-IL?

LA LISTE DE CONTRÔLE DU TRAITEMENT DES PLAINTES a été créé pour vous permettre de déterminer les points forts et les points faibles de votre système de gestion des réclamations. Elle se compose de 36 énoncés qui décrivent les attributs principaux d'un système adéquat de traitement des plaintes. On a établi la liste de vérification comme outil permettant d'établir un diagnostic personnel qui vous donne la possibilité de comparer le rendement de votre entreprise avec le "rendement idéal".

COMMENT PROCEDER?

Une échelle d'évaluation établie de 1 à 5 vous permet de comparer le rendement de votre entreprise en fonction de chaque énoncé. Toutefois, en raison de la structure particulière et de l'importance de votre entreprise, il se peut qu'un ou deux points traités ne s'appliquent pas à votre entreprise. Il est inutile d'attribuer une cote d'évaluation à ces points figurant dans la liste de vérification; le compte de vos points s'ajustera en conséquence. Pour avoir de votre système de traitement des plaintes une évaluation aussi complète que possible, vous devez, toutefois, répondre à autant d'énoncés que possible.

Les 36 énoncés de la liste de vérification apparaissent dans 6 sections différentes, à savoir:

1) Les politiques et les façons de procéder.
2) Les facilités d'accès et de souplesse du système.
3) L'organisation de votre système de traitement des plaintes.
4) La dotation en personnel et la formation.
5) La collecte et l'utilisation des données relatives aux plaintes.
6) L'évaluation et la planification.

En totalisant vos points pour chaque section et en les comparant avec le total possible du compte de points (déterminé par le nombre de réponses données aux énoncés, multiplié par 5), vous pourrez déterminer à quel aspect de votre système de gestion des plaintes il importe d'accorder votre attention en priorité.

La dernière page de la liste de vérification vous permet de calculer l'ensemble de vos points en pourcentages en inscrivant et en additionnant les totaux notés pour chaque section. Pour interpréter vos résultats, vous pouvez consulter la grille qui suit.

QUI DOIT REMPLIR LA LISTE DE VÉRIFICATION

LA LISTE DE CONTRÔLE DU TRAITEMENT DES PLAINTES doit être remplie par un membre de la haute direction chargé de la gestion des plaintes (dépendamment des entreprises, ces fonctions peuvent être cumulées par le directeur des services à la clientèle, de la mise en marché ou du crédit) avec la collaboration d'un employé impliqué dans les opérations journalières.

DÉFINITION DE QUELQUES TERMES?

Pour votre gouverne, voici la définition de quelques termes qui sont utilisés dans la liste de vérification:

Inscription des plaintes - Exercice qui consiste à noter toutes les plaintes reçues par l'entreprise.

Accusé de réception des plaintes - L'entreprise accuse réception de la plainte à la personne qui l'a soumise.

Pour les petites entreprises, la liste de contrôle peut être complétée par le propriétaire ou le gérant de la succursale.

Politique de traitement des plaintes - Un énoncé général portant sur l'engagement de la compagnie à satisfaire le consommateur et à reconnaître l'importance du traitement équitable des plaintes.

Procédures de traitement des plaintes - Les directives spécifiques sur la façon dont les plaintes devraient être traitées par la compagnie.

Plainte - Tout problème souligné par les consommateurs au sujet d'un produit ou d'un service, tant au niveau des politiques d'échanges et de remboursements lesquelles sont manipulées par le personnel de vente que lors de situations plus complexes impliquant un palier supérieur d'autorité.

LISTE DE CONTRÔLE DU TRAITEMENT DES PLAINTES

ÉCHELLE DE POINTAGE

1 Les activités de la compagnie ne correspondent absolument pas à l'énoncé.

2 Une amélioration majeure des activités de la compagnie devrait être réalisée pour pouvoir correspondre à cet énoncé.

3 Une amélioration modérée des activités de la compagnie devrait être réalisée pour pouvoir correspondre à cet énoncé.

4 Une légère amélioration des activités de la compagnie devrait être réalisée pour pouvoir correspondre à cet énoncé.

5 L'énoncé décrit avec exactitude les activités de la compagnie.

Évaluez votre réponse en lui attribuant une cote de 1 à 5 et indiquez le chiffre approprié dans la case. Si la question est inadéquate, laissez l'espace libre.

I. POLITIQUES ET PROCÉDURES

Vous avez mis au point des méthodes concernant votre système de traitement des plaintes qui:

1. incluent des lignes directrices déterminées à suivre lors de la réception des plaintes; ☐
2. précisent les différents types de réclamations qui doivent être référées (à un superviseur, à un bureau principal, à un autre service, aux manufacturiers, aux comptoirs de service etc.); ☐
3. incluent des lignes directrices déterminées à suivre pour répondre aux plaintes; ☐
4. fixent des échéances pour le règlement des plaintes; ☐
5. incluent des lignes directrices déterminées à suivre concernant le suivi des plaintes; ☐
6. définissent sous forme écrite les procédures en matière de règlement des plaintes lesquelles sont diffusées par le directeur aux employés; ☐
7. vous avez établi une politique pour l'entreprise qui détermine votre engagement à satisfaire le consommateur; ☐
8. vos politiques et vos procédures sont consignées par écrit et communiquées à tous les employés par le directeur. ☐

Faites l'addition des points de la présente section et indiquez votre résultat ici _____ → ____

Multipliez par 5 le nombre de questions auxquelles vous avez répondu pour obtenir le résultat maximum possible pour la présente section. Inscriver le résultat total ici _____ → ____

.../2

Évaluez votre réponse en lui attribuant une cote de 1 à 5 et indiquez le chiffre approprié dans la case. Si la question est inadéquate, laissez l'espace libre.

II. FACILITÉ D'ACCÈS ET SOUPLESSE DU SYSTÈME

En prévision des plaintes qui ne pourraient être solutionnées immédiatement, vous avez mis en place un système vous permettant de communiquer rapidement et personnellement avec vos clients (par téléphone ou par lettre personnalisée):

1. pour accuser réception des plaintes faites par écrit; ☐
2. pour renseigner les clients concernant la résolution de leurs plaintes; ☐
3. pour donner un suivi à une plainte afin de voir si le client est satisfait; ☐
4. pour fournir aux clients des rapports d'étapes sur l'évolution de leur plainte lorsque celle-ci n'a pas été résolue dans un délai raisonnable. ☐
5. Vous encouragez les clients mécontents de la façon dont leur plainte a été résolue a communiquer à un niveau d'autorité supérieur de votre entreprise. ☐
6. Vous vous adressez à des organismes qui font office de tierce partie (le Bureau d'éthique commerciale, l'Association du commerce de détail) pour arbitrer, concilier ou servir d'intermédiaire lorsque des conflits se produisent qui ne peuvent être résolus de façon satisfaisante au sein même de l'entreprise. ☐
7. La responsabilité et le pouvoir de traiter et d'étudier les plaintes sont confiés à une personne ou à un service qui est accessible aux consommateurs en tout temps pendant les heures d'ouverture des magasins. ☐
8. Vous facilitez autant que possible la tâche du consommateur qui désire faire une plainte en lui disant à quel endroit il doit s'adresser, comment procéder et à qui il doit adresser sa plainte (par ex: au moyen d'affiches, par la publicité, etc.). ☐

Faire l'addition des points de la présente section et indiquez votre résultat ici _____ → ____

Multipliez par 5 le nombre de questions auxquelles vous avez répondu pour obtenir le résultat maximum possible pour la présente section. Inscrivez le résultat total ici. _____ → ____

.../3

Évaluez votre réponse en lui attribuant une cote de 1 à 5 et indiquez le chiffre approprié dans la case. Si la question est inadéquate, laissez l'espace libre.

III. ORGANISATION DE VOTRE SYSTÈME DE TRAITEMENT DES PLAINTES

1. Un membre de la haute direction assure le contrôle du système de traitement des plaintes et a suffisamment de pouvoir de décision au sein de l'entreprise pour pouvoir, par exemple, arrêter la production d'une série de produits, modifier la politique de l'entreprise suite à une plainte. ☐

2. Les membres du personnel chargés de traiter les plaintes participent à la formulation des politiques en matière de plaintes (par ex: ils proposent des mesures destinées à empêcher la répétition des problèmes). ☐

3. Votre système de gestion des plaintes est coordonné avec les manufacturiers, les fournisseurs et les comptoirs de services pour veiller à ce que les plaintes soient réglées d'une façon satisfaisante et qu'il y ait un échange d'informations concernant les démarches à suivre en matière de plaintes. ☐

4. Si différentes divisions de l'entreprise doivent traiter les plaintes ou si ces dernières doivent être référées aux fabricants ou aux comptoirs de services, c'est le personnel préposé au traitement des plaintes qui s'occupe de la coordination et du suivi à donner à ces plaintes. ☐

Faites l'addition des points de la présente section et indiquez votre résultat ici _____

Multipliez par 5 le nombre de questions auxquelles vous avez répondu pour obtenir le résultat maximum possible pour la présente section. Inscriver le résultat total ici _____

...4

IV LE PERSONNEL ET SA FORMATION:

La Section A est réservée aux entreprises qui possèdent une division des plaintes. Si votre entreprise n'en possède pas, répondez à la Section B au lieu de la Section A.

Evaluez votre réponse en lui attribuant une cote de 1 à 5 et indiquez le chiffre approprié dans la case. Si la question est inadéquate, laissez l'espace libre.

Section A

1. Les membres du personnel préposés au traitement des plaintes sont soigneusement choisis en fonction de leur expérience et de leur patience. ☐

2. Les préposés au traitement des plaintes ont le même statut que les autres professionnels de l'entreprise. ☐

3. Les préposés au traitement des plaintes reçoivent la formation nécessaire en matière de lois sur la protection du consommateur, de politiques de fonctionnement des entreprises, de techniques de communication. ☐

Faites l'addition des points de la présente section et indiquez le résultat total ici _____ → ___

Multipliez par 5 le nombre de questions auxquelles vous avez répondu pour obtenir le résultat maximum possible pour la présente section. Inscrivez le résultat total ici. _____ → ___

Section B

1. Le personnel de vente est formé pour être en mesure de traiter les plaintes efficacement et référer les consommateurs à qui de droit. ☐

2. Le personnel qui traite les plaintes est reconnu et récompensé pour leur performance dans la solution de problèmes de même que pour leur performance au niveau des ventes. ☐

3. Le personnel qui traite les plaintes reçoit une formation en matière de:
   a) procédures de traitement des plaintes et lois touchant la protection du consommateur ☐
   b) politiques de fonctionnement des entreprises et techniques de communication ☐

Faites l'addition des points de la présente section et indiquez votre résultat ici _____ → ___

Multipliez par 5 le nombre de questions auxquelles vous avez répondu pour obtenir le résultat maximum possible pour la présente section. Inscrivez le résultat total ici _____ → ___

.../5

Évaluez votre réponse en lui attribuant une cote de 1 à 5 et indiquez le chiffre approprié dans la case. Si la question est inadéquate, laissez l'espace libre.

V. COLLECTE ET UTILISATION DES DONNÉES RELATIVES AUX PLAINTES

1. Des formules normalisés de plaintes ont été mises au point pour obtenir dès le début tous les renseignements nécessaires. ☐

2. Vous avez établi un système de tenue de dossiers en vue de contrôler le progrès de toutes les plaintes (par ex: leur résolution, leur renvoi à la personne susceptible d'y donner suite, le stade auquel elles se trouvent). ☐

3. Les demandes de renseignements et les plaintes sont inscrites de façon à permettre une analyse rapide des tendances en matière de plainte. ☐

4. Vous utilisez les statistiques en matière de plaintes pour rédiger périodiquement des rapports de tendances en matière de plaintes qui sont envoyées aux directions de toutes les divisions de l'entreprise. ☐

La direction utilise les rapports de tendances en matière de plaintes pour:

5. détecter et prévenir les problèmes qui peuvent surgir; ☐

6. servir au contrôle de la qualité des produits et services. ☐

Faites l'addition des points de la présente section et indiquez votre résultat ici _____ ___

Multipliez par 5 le nombre de questions auxquelles vous avez répondu pour obtenir le résultat maximum possible pour la présente section. Inscrivez le résultat total ici _____ ___

Évaluez votre réponse en lui attribuant une cote de 1 à 5 et indiquez le chiffre approprié dans la case. Si la question est inadéquate, laissez l'espace libre.

VI. EVALUATION ET PLANIFICATION

Vous révisez périodiquement votre système de gestion des réclamations en:

1. examinant le pourcentage des plaintes résolues d'une façon satisfaisante; ☐

2. revisant les données relatives aux plaintes afin de déterminer le délai et la qualité des réponses données aux consommateurs; ☐

3. contrôlant la performance (en personne et par téléphone) des membres de votre personnel préposé au traitement des plaintes; ☐

4. faisant un sondage auprès des clients pour voir s'ils sont satisfaits de votre système de traitement des plaintes. ☐

Vous utilisez ces données d'examen pour:

5. améliorer votre système de gestion des plaintes; ☐

6. élaborer des plans concernant les besoins futurs de votre système de traitement des plaintes (notamment en établissant un budget approprié et en procédant à une dotation en personnel suffisante selon la charge de travail prévue et les normes de rendement). ☐

Faites l'addition des points de la présente section et indiquez votre résultat ici _____ → ____

Multipliez par 5 le nombre de questions auxquelles vous avec répondu pour obtenir le résultat maximum possible pour la présente section. Inscrivez le résultat ici _____ → ____

POUR CALCULER L'ENSEMBLE DE VOS POINTS :

1. Additionnez les points contenus dans chaque section et indiquez le total dans la case 1.

2. Additionnez le total des résultats possibles de chacune des six sections et indiquez le total dans la case 2.

3. Divisez le total obtenu dans la case 1 par le total obtenu dans la case 2 et multipliez par 100. Vous obtiendrez ainsi votre résultat total en pourcentages.

	I Politiques et façons de procéder	II Facilités d'accès et de souplesse du système	III Organisation de votre système de traitement des plaintes	IV Dotation en personnel et formation	V Collecte et utilisation des données relatives aux plaintes	VI Evaluation et planification
Total des points contenus dans chaque section		+	+	+	+	+
Total possible pour tous les points traités		+	+	+	+	+

Total des points contenus dans chaque section — Total possible de tous les points traités — Grand total

Case 1 [ ] ÷ Case 2 [ ] X 100 = [ ] %

INTERPRÉTATION DE VOS RÉSULTATS:

80% - 100%: Votre système de traitement des plaintes semble excellent.

60% - 80%: Votre système de traitement des plaintes semble bon, mais certains points ont besoin d'être réévalués par vos employés/la direction et peut-être refaçonnés.

moins de 60% : Votre système de traitement des plaintes semble avoir besoin d'être refaçonné. La haute direction devrait certainement y donner priorité. Cette situation peut affecter votre place face à la concurrence.

23753

CACC / CCAC
23753

QUEEN HF 5353 .C614 1984
Canada. Direction de l'aide
La Liste de contrôle du tra

DATE DUE
DATE DE RETOUR

JUL 15 1999

CARR McLEAN 38-296