

Procédure de gestion de l'insatisfaction client

10 octobre 2023



1. Objet de la procédure

Cette procédure a pour objet la description de la gestion des litiges, appels et réclamations. Elle concerne tout le processus, depuis l'émission de la réclamation, en passant par sa réception, son traitement jusqu'au suivi et aux actions d'amélioration continue mises en place post-réclamations.

2. Définition

La définition d'une insatisfaction s'appuie sur la norme ISO 17029 :

« Toute expression de mécontentement émise par une personne ou une organisation, adressée à PKF Arsilon, concernant ses produits/services ou de manière générale son activité et son fonctionnement, et pour laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue du cabinet. »

Trois natures de réclamations sont distinguées :

- On entend pour *litige*, une procédure judiciaire à l'encontre des résultats certifiés par PKF Arsilon remettant en cause sa responsabilité.
- On entend pour *appel*, les demandes adressées à PKF Arsilon afin qu'il reconsidère une décision (une opinion du rapport) déjà prise dans le cadre de l'investigation (selon art. 9.9 de la norme ISO 17029).
- On entend pour *réclamation*, l'expression d'une insatisfaction, en provenance d'une personne ou d'une organisation relative à l'activité de l'organisme d'inspection RSE.

3. Procédure

Origine des réclamations

Les réclamations sont reçues par 2 types de canaux, en direct auprès du (des) collaborateur(s) concernés ou par les canaux de communication spécifiques mis en place :

- **Réception de la réclamation en direct** par le collaborateur concerné (par email, par téléphone, par courrier, en face à face)
- **Réception de la réclamation sur le site <https://www.pkf-arsilon.com>** : Une page dédiée accessible depuis l'ensemble du site permet de remonter les réclamations à travers un formulaire de contact en ligne.

Facilitation de la remontée des réclamations

La mise en place de canaux de communication spécifiques a pour objectif de faciliter la remontée des observations et réclamations des clients. A cette fin, l'url du formulaire est clairement mentionnée sur les supports suivants :

- sur le site internet <https://www.pkf-arsilon.com>, depuis toutes les pages (dans le footer)



Fiches de remontée des réclamations

La fiche de remontée de réclamation est constituée par :

- le formulaire en ligne
- le renseignement par le collaborateur - à partir du courrier/email/échange oral - d'une fiche disponible sur le site internet <https://www.pkf-arsilon.com/reclamations>

Cette fiche comprend : nom, prénom, société, numéro de téléphone et email de la personne qui émet la réclamation et une description du problème.

Les données du formulaire en ligne, complété par les collaborateurs ou les clients eux-mêmes, sont collectées et centralisées par le service Marketing et Communication dans un fichier dédié accessible uniquement par le service Marketing et Communication.

Acceptabilité et vérification de la réclamation

Le département Marketing et Communication vérifie l'acceptabilité de la réclamation : qui fait la demande ? s'agit-il d'une réclamation ? quel est le contexte de la demande (associé concerné, facturation récente...)

Collecte des réclamations

L'ensemble des fiches, collectées automatiquement via le formulaire en ligne, sont centralisées dans un fichier de collecte des insatisfactions.

Accusé de réception de la réclamation

PKF Arsilon est conscient de l'importance d'une réponse rapide une fois la réclamation effectuée. Cette réponse prend la forme, dès la soumission du formulaire de réclamation, d'un email confirmant la réception de la demande.

Dans un second temps, dans les 2 jours ouvrés, une réponse personnalisée est envoyée par le département Marketing et Communication informant que la demande a été prise en compte et transférée au contact référent.

Transmission au référent régional

Selon l'origine du client (bureau), la réclamation est transmise à l'Associé responsable de région. Si l'objet de la réclamation concerne directement le responsable de région, un Associé indépendant d'une autre région prendra en charge la réclamation.

Instruction de la demande par le référent régional

Le responsable de région coordonne le traitement de la réclamation en réalisant les actions suivantes :

- Prise de contact avec l'Associé concerné
- Identification ensemble de l'action appropriée à réaliser en fonction de la situation particulière
- Validation de l'action par l'Associé concerné et le responsable de région
- Information du département Marketing et Communication de la résolution de la demande et des actions mise en œuvre par le responsable de région
- E-mail de clôture de réclamation envoyé au client par le département Marketing et Communication



La résolution du problème doit intervenir dans le délai maximum de deux semaines sauf cas particuliers.

Mise à jour du tableau de réclamations

Le service Marketing & Communication met à jour le tableau de suivi des réclamations en fonction des informations communiquées par l'Associé responsable de région en charge du traitement de la demande.

Ce tableau fait l'objet d'un suivi régulier en commission par le département Marketing et Communication (qui se tient tous les mois) et d'un reporting à minima annuel, incluant une analyse qualitative, à la Direction Générale et au Responsable Qualité.

Indicateurs

- Nombre d'insatisfactions enregistrées mensuellement
- Pourcentage de résolution dans les deux semaines

4. Mise à disposition de la procédure

Cette procédure peut être communiquée sur simple demande auprès du Service Qualité de PKF Arsilon, à l'adresse suivante : reclamation@arsilon.com

Cette possibilité de consulter la procédure est clairement explicité sur la page « Réclamations » de notre site internet : <https://www.pkf-arsilon.com/reclamations> Cette page est accessible depuis l'ensemble des pages de notre site internet (dans le footer).

