

Traitement des Plaintes et Réclamations

👂 Écoute

📞 Réception

✉️ Traitement

🔄 Amélioration

Vivéo-PROC-PLAINTES-007 — Critère HAS 3.12 (impératif)

📌 Formation interne

Équipe ADVF

Vivéo Occitanie



Recevoir une réclamation — les bons réflexes



Vivéo-PROC-PLAINTES-007 — Critère HAS 3.12 (impératif)

✓ Attitudes adaptées

-  Écouter sans interrompre jusqu'au bout
-  Remercier d'avoir exprimé le mécontentement
-  Ne pas se justifier immédiatement
-  Noter les faits par écrit
-  Expliquer la suite du traitement

⛔ Attitudes à éviter

-  Minimiser ou relativiser le mécontentement
-  Se mettre sur la défensive
-  Promettre ce qu'on ne peut pas tenir
-  Ignorer ou « oublier » la réclamation
-  En parler à d'autres bénéficiaires

Les voies de contact disponibles



Verbalement

Directement à la coordinatrice de secteur lors d'un appel ou d'une visite à l'agence.



Par email

contact@viveo-services.com — réponse garantie sous 15 jours ouvrés.



Par téléphone

Siège Vivéo Toulouse : 05 62 48 13 41 — aux horaires d'ouverture.



Personne qualifiée

Liste disponible dans le DIPC — voie extérieure indépendante.



Cas pratique



M. et Mme B vous interpellent : « L'autre intervenante hier a tout laissé sale en partant. C'est inadmissible ! »



Réponse adaptée

Écouter sans interrompre.

Ne pas commenter le travail de la collègue.

Dire : « Je transmets immédiatement à la coordinatrice de secteur. »

Appeler la coordinatrice de secteur dès la fin de l'intervention.



Réponse inadaptée

Défendre ou critiquer la collègue.

Promettre que ça ne se reproduira plus.

Oublier d'en parler au responsable.

Gérer seul sans remonter l'information.



Ce qu'il faut retenir

Les 4 réflexes essentiels

01



Une réclamation bien reçue renforce la confiance. Une réclamation ignorée la détruit.

03



Le circuit de traitement protège tout le monde. Respectez-le systématiquement.

02



Ne jamais gérer seul. Toute réclamation remonte à la coordinatrice de secteur dans les 24 heures.

04



Les réclamations alimentent l'amélioration continue — elles sont analysées chaque mois.