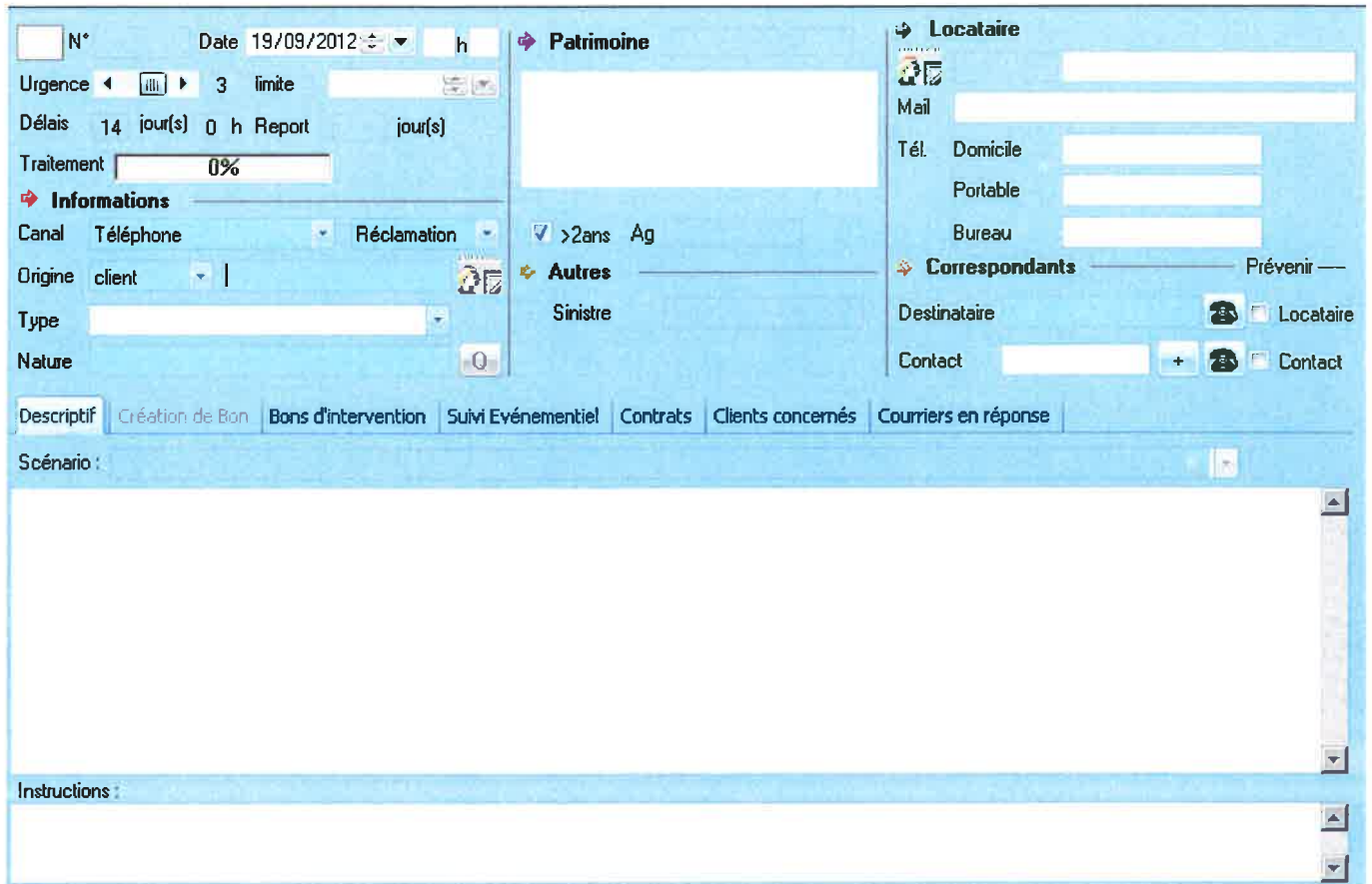


SAISIE ET SUIVI DES RECLAMATIONS

1) DESCRIPTIF



Rappels de saisie

La plupart des zones proposées dans la grille de saisie sont alimentées par des menus déroulants ; l'ensemble des valeurs proposées ont été affinées et mises à jour en formation.

Zone Urgence

Les délais d'urgence d'une réclamation sont pré-paramétrés. Cette zone est à renseigner avec le plus grand soin ; c'est à partir de ce délai que sera évaluée l'efficacité de traitement et de classement de la réclamation.

Zone destinataire

Dans cette zone, mettre prioritairement le responsable de secteur en charge de la résidence à laquelle se rapporte la réclamation. Ceci permettra un suivi par référent.

Type et Nature de réclamation

Les valeurs de ces deux zones ont été revues, la liste ci-dessous est maintenant proposée.

Type	Libellé	Nature	Libellé
1	Contrat d'entretien	9007	Désinsectisation
		9013	Ascenseur
		9015	Chauffage En Individuel
		9029	Nettoyage
		9047	Ventilation Mécanique Contrôlée
		9049	Robinetterie
		9051	Chaudière-Chauffe Eau-Chauffe Bain
		9054	Diagnostic Qualité Gaz De France
2	Gestion locative	9200	Demande de logement
		9201	Demande de mutation
		9202	Demande de garage/parking/commerce
		9203	Demande de renseignements
3	Réclamation technique	9001	Maçonnerie
		9002	Ferronnerie
		9011	Infiltration
		9020	Assainissement
		9021	Electricité
		9023	Espaces Verts
		9028	Menuiserie/serrurerie
		9030	Plomberie
		9039	Revêtement De Sols
		9045	Télévision
		9048	Vitrerie
		9053	Chaudière-Chauffe Eau-Chauffe Bain
		9055	Chauffage individuel
		9216	Porte interphone
		9218	Eléments De Désenfumage Dégradés
4	Vie de groupe / Voisinage / Sécurité	9008	Problème de voisinage
		9009	Agression
		9010	Dégradation, Vandalisme
5	Etats des lieux	9024	EDL entrant
		9025	EDL sortant
		9037	Réparations Locatives
6	Ampoules / Poubelles / VO	9600	Ampoules
		9601	Nettoyage locaux poub / Containers
		9602	Débouchage VO
7	Sinistres	9042	Sinistre
		9700	Incendie
		9701	Dégât des eaux

Zone Descriptif

Cette zone est importante et doit être renseignée soigneusement et « en bon français ». Elle donne d'une part les indications nécessaires à la bonne définition de la réclamation et des suites à donner, et elle est par ailleurs reprise dans un certain nombre de courriers (accusé de réception notamment).

2) CREATION DE BON



A chaque fois qu'une réclamation donne suite à la création d'un BT Entreprise pour solutionner le problème, il est **IMPÉRATIF** de créer ce BT via le module Réclamations, au travers de l'onglet « Création de Bon ». La réclamation et le BT seront liés, et le traitement du BT entraînera le traitement de la réclamation.

La création du BT peut être différée par rapport à celle de la réclamation ; une fois le problème et l'entreprise identifiés, on reviendra sur la réclamation déjà créée pour générer un BT. Une réclamation peut éventuellement donner lieu à plusieurs bons.

Les bons rattachés à la réclamation sont visibles via l'onglet « Bons d'intervention ».

3) PROCEDURE DE TRAITEMENT DE LA RECLAMATION

La zone la plus en haut à gauche de la grille de saisie, indique l'état de la réclamation, et donne ainsi la connaissance de son avancement.

- à sa création, la réclamation est à l'état « R » (rédaction)
- une fois imprimée, elle passe à l'état « E » (éditée)
- en cours de traitement, après génération de bons, elle passe à l'état « T » (traitée)
- enfin une fois complètement traitée, elle passe à l'état « X » (classée).

Le temps de traitement d'une réclamation est le délai compris entre sa date de création et sa date de classement. Il est donc impératif de classer les réclamations, afin que les indicateurs qui vont être mis en place puissent être exacts.

Il existe trois méthodes de classement des réclamations :

- Lorsqu'une réclamation est rattachée à un bon de commande, cette dernière se classe dès la validation de la date de fin des travaux du bon
- Une réclamation peut être classée par le suivi événementiel, via un événement avec l'action « Classement » (voir le paragraphe suivant)
- Une réclamation peut être classée manuellement, si elle n'entre dans aucun des deux cas précédents : clique sur « Fiche », puis « Classement ».

3) Suivi Événementiel

La communication, accessible via l'onglet « suivi événementiel », permet à l'utilisateur de tracer l'évolution de la réclamation via les événements. Chaque événement peut être associé à un support de communication du type courrier ou courriel.

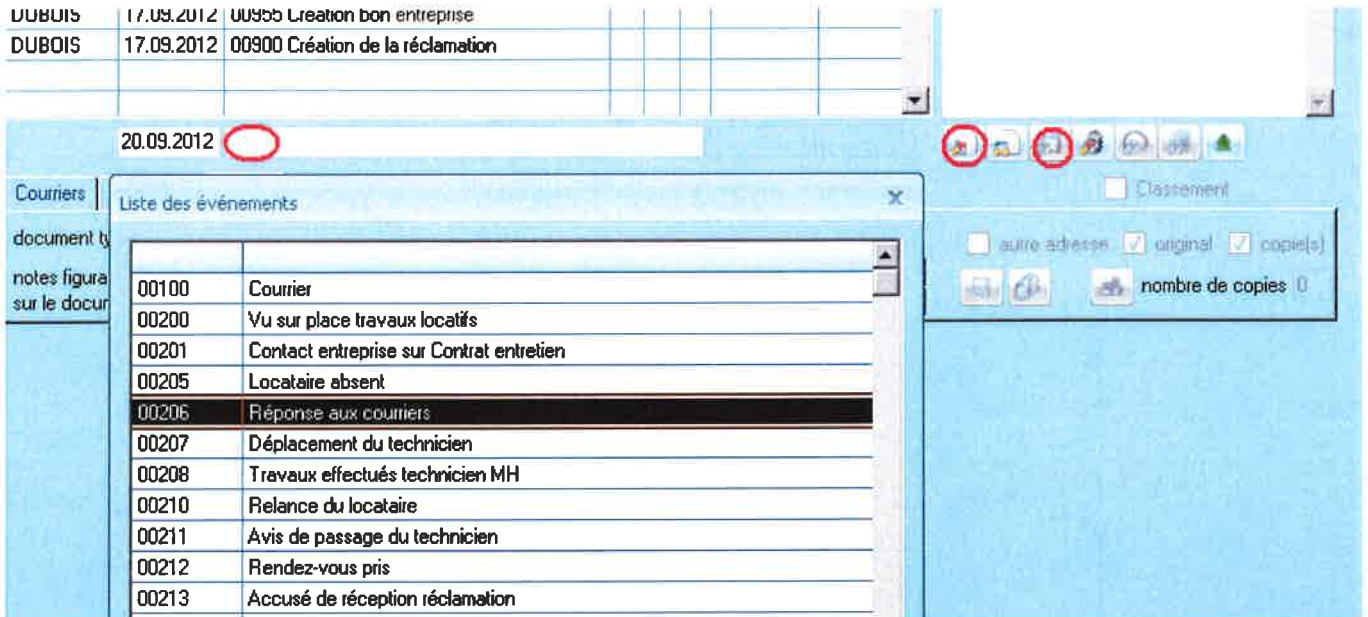
Il existe deux types d'évènements. Les évènements :

- « système », c'est-à-dire générés en automatique (création de la réclamation)
- « utilisateur », c'est-à-dire générés intentionnellement par l'utilisateur pour apporter de l'information. Ce sont eux qui permettent, selon le cas, de générer un courrier et/ou un mail prédéfini, et éventuellement de classer la réclamation.

Voici la nouvelle liste des évènements mis à disposition des utilisateurs, qui précise l'existence ou non d'un courrier et/ou courriel associé, et si l'événement classe ou non la réclamation.

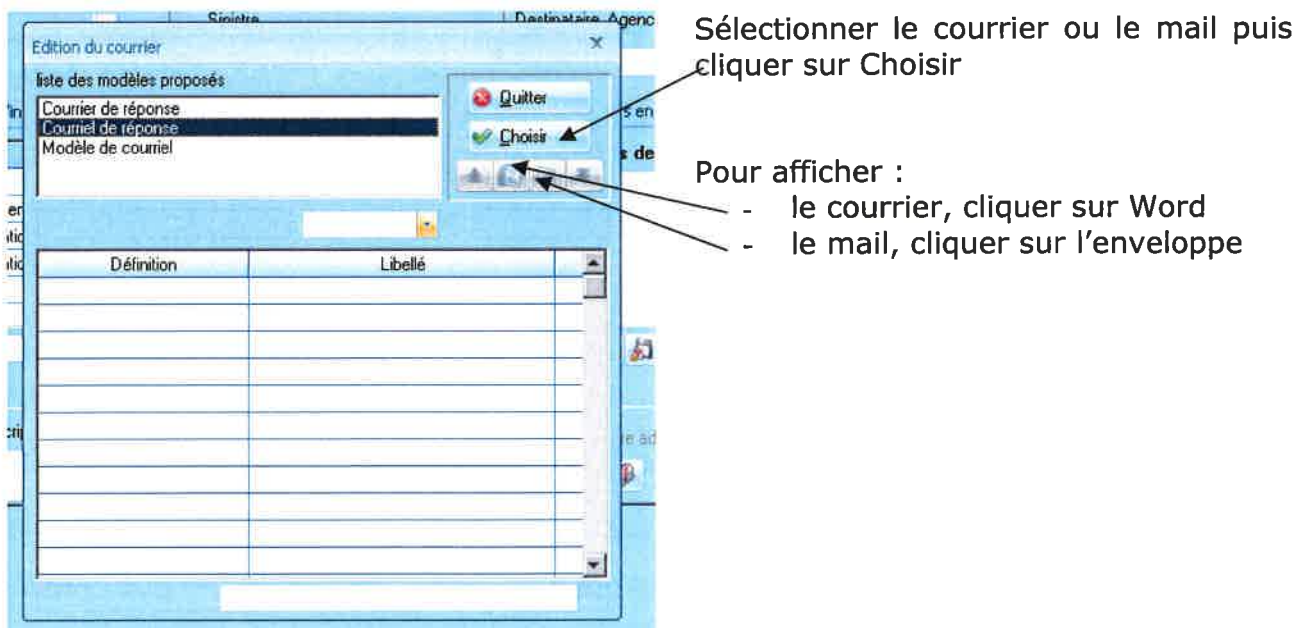
RECLAMATION	Courrier	Mail	Classement
Accusé de réception réclamation	O	O	N
Vu sur place travaux locatifs	O	O	O
Relance du locataire	N	O	N
Avis passage du technicien	O	N	N
RDV pris	N	N	N
Déplacement du technicien	N	N	N
Travaux effectués par tech MH	N	N	O
Contact entreprise sur contrat entretien	O	O	O
Locataire absent	O	N	O
Réponses aux courriers	O	O	N

Création d'un événement

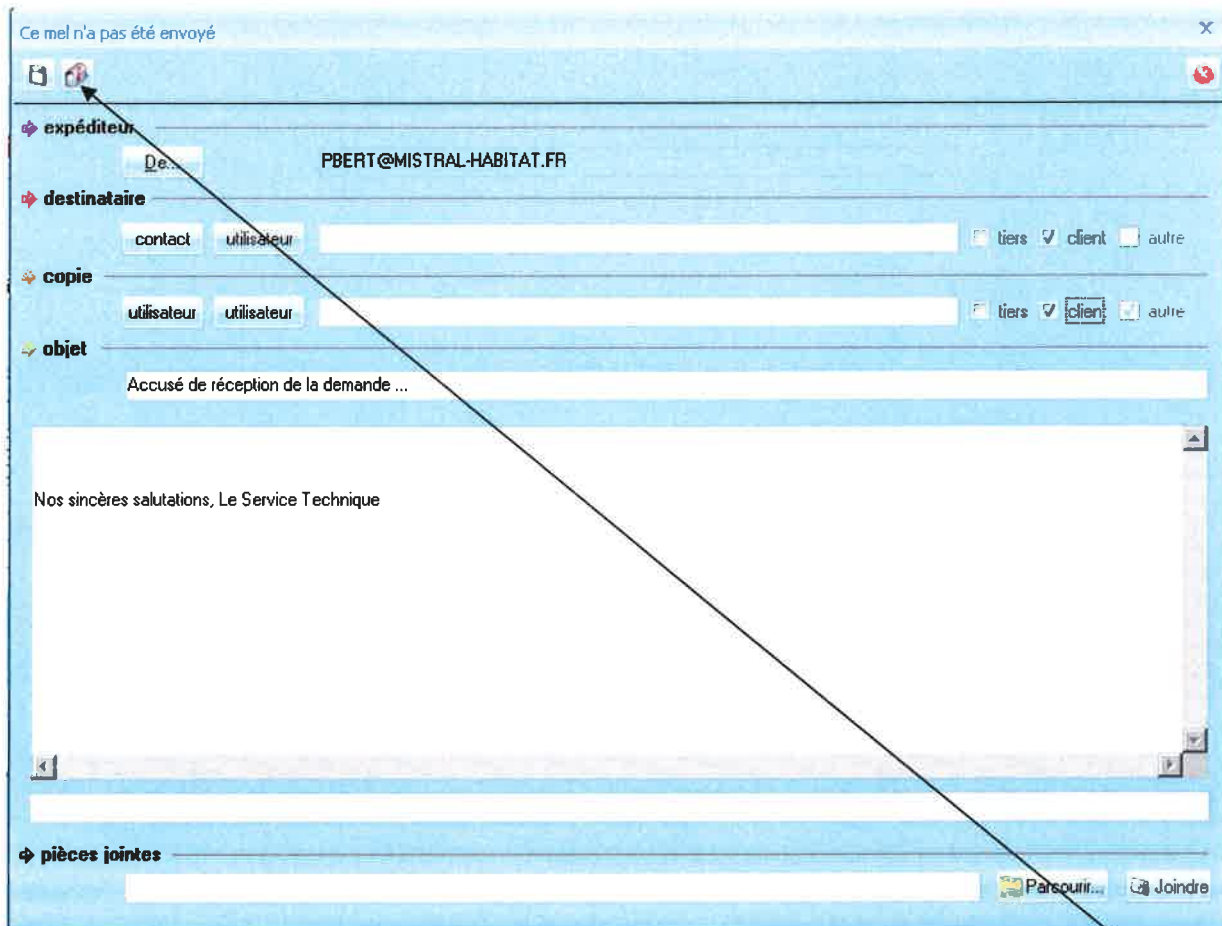


Cliquer sur « Nouvel événement », taper « * » pour avoir la liste des événements, choisir et Enregistrer.

Si un courrier ou mail est associé à l'événement, la fenêtre suivante apparaît :



Un courrier s'affiche dans Word, et pour un mail, la fenêtre suivante s'ouvre :



Toutes les zones sont modifiables. Une fois le mail complété, cliquer sur la BAL pour l'envoyer.

4) LES OUTILS DE SUIVI DES RECLAMATIONS

Le suivi des délais et de la qualité de résolution des réclamations des locataires est un indicateur important du fonctionnement des agences et de la satisfaction des locataires.

S'il est primordial de traiter efficacement les réclamations sur le terrain, il est très important d'effectuer correctement leur suivi et leur traitement informatique, car c'est à partir de cette information que sera évaluée la qualité des réponses à la réclamation.

Une réclamation ne doit pas :

- être laissée en instance et non résolue
- apparaître informatiquement « en cours » alors qu'elle a été traitée.

4.1) Planning

Dans le suivi événementiel, la création d'une réclamation positionne automatiquement un événement « système » prévisionnel, à la date de clôture prévue de la réclamation. Il s'agit de l'événement « 00930 Traitement de la réclamation ». Cet événement passe automatiquement de l'état « prévisionnel » à l'état « effectué » au classement de la réclamation.

Descriptif									
Création de Bon									
Bons d'intervention									
Suivi Événementiel (2)									
Contrats									
Clients concernés (1)									
Courriers									
Origine	Date	Événement	T.	M.	A.	Prévu le	Séq.		Notes
LOPEZ		00930 Traitement de la réclamation				04.10.2012			
LOPEZ	06.09.2012	00900 Création de la réclamation							

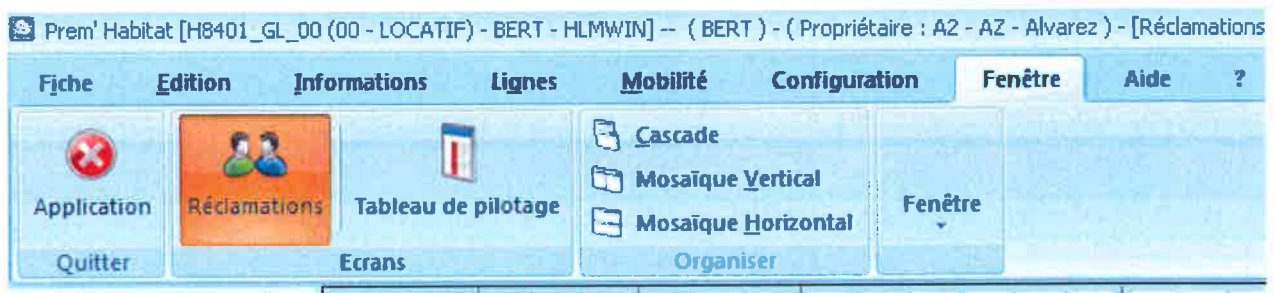
En ouvrant le module « Planning » chaque matin, un utilisateur verra tous les événements prévisionnels à la date du jour. Donc, tous les événements 00930, indiqueront les réclamations arrivant en fin de délai le jour même, et qui ne sont pas classées.

Il faudra donc se pencher sur chaque cas, relancer la réclamation si elle a été laissée de côté, ou la classer si elle a réellement été traitée.

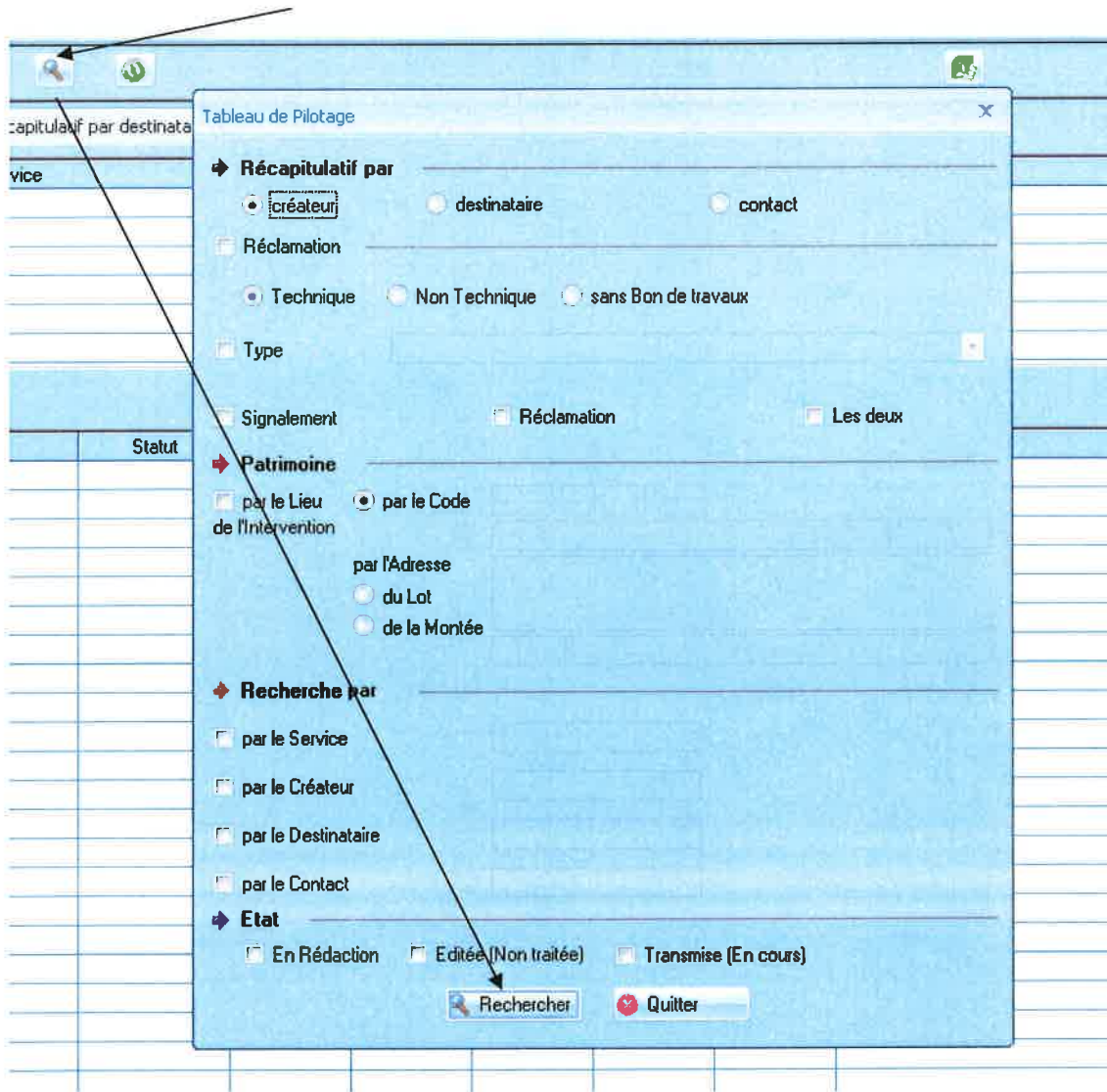
4.2) Tableau de pilotage

Si le planning est propre à chaque utilisateur, le tableau de pilotage permet une recherche des réclamations non classées et non supprimées par créateur, destinataire ou contact, et un affichage par agence ou individuellement. Le nombre de réclamations est ramené dans le tableau, il est ensuite possible d'accéder à chaque réclamation une par une pour la traiter.

Pour le lancer, cliquer sur Fenêtre puis Tableau de pilotage.



Effectuer une recherche :



capitulatif par destinata
vice

Statut

Tableau de Pilotage

➔ Récapitulatif par

créateur destinataire contact

Réclamation

Technique Non Technique sans Bon de travaux

Type

Signalement Réclamation Les deux

➔ Patrimoine

par le Lieu de l'intervention par le Code

par l'Adresse

du Lot de la Montée

➔ Recherche par

par le Service par le Créateur par le Destinataire par le Contact

➔ Etat

En Rédaction Editée (Non traitée) Transmise (En cours)

Rechercher Quitter

Le tableau de pilotage est un outil essentiel, à disposition des utilisateurs, responsables de secteur, chargés de gestion, chefs d'agence et directeurs. Il doit être largement utilisé.