

LA PREVENTION DES LITIGES

Ce module a pour objectif de vous donner la conduite à tenir afin d'éviter les réclamations clients.

I. L'origine des plaintes :

Attention !
Un litige peut avoir des répercussions graves dans les relations que le Réseau entretient avec ce client

① Problème de délai de contre-visite

✓ Lorsque le véhicule est soumis à contre-visite, rappeler au client le délai de présentation du véhicule après réparation en lui précisant que s'il dépasse ce délai, il sera soumis à une nouvelle visite technique périodique. Invitez le client à prendre immédiatement rendez-vous pour la contre-visite.

✓ Vérifier avec le client que la date limite de la contre-visite ne tombe pas un dimanche ou un jour chômé. Dans le cas contraire, l'informer que la contre-visite doit être réalisée avant cette date afin qu'il prenne ses dispositions.



✓ Si le client ne peut pas effectuer sa contre-visite dans votre installation dans les temps, l'informer que la contre-visite peut-être réalisée dans un autre centre de contrôle technique.

✓ Informer le client de vos jours de fermeture.

✓ En cas de litige, rappeler à l'utilisateur qu'il est interdit à quiconque exerçant une activité dans le contrôle technique, de transgresser la réglementation, sous peine de s'exposer à des sanctions émanant de l'autorité administrative.

② Problème d'information

✓ Prenez le temps d'expliquer le procès-verbal, de commenter les observations au client et de répondre aux questions de votre interlocuteur.

✓ Vous pouvez également emmener le client dans la zone de contrôle afin de lui montrer les défauts sur son véhicule pour une meilleure sensibilisation et prise de conscience.



Voir module de formation
sur le commentaire du PV

③ Contestation sur les mesures réalisées

- ✓ Expliquer au client que la réglementation impose des procédures spécifiques dans le cadre du contrôle technique et lui détailler les conditions de prise de mesures.
- ✓ Lui préciser également que le matériel est suivi et étalonné, le cas échéant, régulièrement.

④ Incident sur le véhicule pendant le contrôle

- ✓ Rappeler au client que la détérioration est antérieure au contrôle puisqu'il s'agit de pièces d'usure.
- ✓ Il faut également lui expliquer qu'il est préférable que le problème intervienne dans le centre et non sur la voie publique avec des conséquences beaucoup plus importantes.
- ✓ Dans le cas d'un incident causé par le contrôleur, prendre contact avec le Réseau, qui se chargera de la déclaration auprès de l'assureur.

⑤ Différence entre deux contrôles

- ✓ Préciser au client que vous avez respecté les méthodologies de contrôle.
- ✓ Vous pouvez également emmener le client dans la zone de contrôle afin de lui montrer les défauts sur son véhicule.
- ✓ Vérifier le kilométrage et le délai de réalisation entre les deux contrôles.
- ✓ Conseiller au client de refaire un contrôle en présence de toutes les personnes concernées.

⑥ Plainte sur comportement du personnel

Privilégier la qualité de l'accueil et de la communication : soyez ouvert et disponible, prenez le temps de commenter le procès-verbal.



⑦ Incident sur le véhicule après le contrôle

✓ Il faut rappeler au client que le contrôle est fait à un instant "t" : les incidents survenant après le contrôle technique ne sont pas de la responsabilité du centre.

⑧ Contestation du procès-verbal

- ✓ Essayer de convaincre le client en vous référant au phrasier et aux Instructions Techniques (*voir classeur SR/V/*).
- ✓ Prenez le temps de lui expliquer les observations, point par point.
- ✓ Quelle que soit la réaction du client, nous vous demandons d'effectuer systématiquement une traçabilité de l'entretien.

**Voir module de formation
sur le commentaire du PV**

II. PROCEDURE DE GESTION DES LITIGES

Lorsque vos arguments n'ont pas réussi à convaincre un client mécontent, invitez ce dernier à consigner sa plainte par écrit :

- sur le livret des observations mis à la disposition des clients ;
- et adresser une « fiche de liaison réclamation client » pour information au Service Administratif.

Voir à ce sujet la procédure « gestion des recours »

Dans tous les cas de figure, répondre rapidement au Réseau lorsqu'un complément d'information est demandé. Dans la mesure du possible, l'objectif est de donner satisfaction à la clientèle très rapidement.



CONCLUSION

- ↻ Le respect des règles précitées doit permettre d'éviter, sauf cas très exceptionnel, le règlement des litiges par le biais des autorités administratives ou judiciaires.
- ↻ Pour résoudre tout litige, il est impératif de le faire par écrit, afin de garder une traçabilité de tous les échanges.
- ↻ Tous les documents relatifs aux litiges sont archivés dans le dossier « fiches réclamations. »