



Le jeudi 10 novembre, près de 450 acteurs de la relation client se sont retrouvés lors de notre 56^{ème} convention, qui s'est tenue dans les studios FDJ grâce au soutien de BPCE.

Voici quelques messages partagés lors de cette matinée, structurée en quatre temps : regards croisés de deux médiateurs, expertise d'un lexicologue, retours d'expériences & partages de bonnes pratiques, et enfin témoignage d'un général de la Gendarmerie Nationale.

État des lieux de la gestion des réclamations clients : le Médiateur, arbitre de la relation client



Imposée par le législateur depuis une dizaine d'années, la Médiation n'en demeure pas moins un précieux allié au service de la satisfaction du client, comme de ceux qui la servent.

Concrètement : toute marque entretenant une relation commerciale avec un particulier est tenue de lui proposer de saisir un médiateur si l'ensemble des recours internes dans la gestion de sa réclamation ont été épuisés.

Une fois saisi, le Médiateur aura pour mission d'examiner la réclamation du client sous le regard du droit mais également de l'éthique.

A la charge exclusive de l'entreprise, la Médiation permet aux parties de solliciter l'avis d'un tiers, permettant ainsi de dépassionner la résolution de leur différend, mais aussi de disposer d'une solution plus rapide que par la voie judiciaire.

Si la proposition de solution ne s'impose pas aux parties, elle est retenue dans une écrasante majorité des cas, à plus de 98% dans de nombreux secteurs.

Parmi ses prérogatives, le Médiateur rédige annuellement un rapport destiné aux dirigeants de chaque entreprise, leur permettant de disposer d'un diagnostic et des recommandations associées. Bien utilisé, ce document est un merveilleux levier au service des acteurs de la relation client !



[Arnaud Chnelweiss](#), Médiateur de l'assurance
Jean-Pierre Teyssier, Médiateur du Tourisme et du Voyage,
président du Club des Médiateurs

Le Médiateur leader

Il n'est donc pas étonnant que les avis rendus par les médiateurs soient massivement suivis par les professionnels et les clients, quelle que soit la décision. Voici quelques conseils tirés de l'expérience de nos deux médiateurs, suite aux dysfonctionnements récurrents observés dans le traitement des réclamations :

- > Faciliter l'accès à nos services
- > Manifester davantage d'empathie et de compréhension dès le départ, pour partir sur une base positive
- > Éviter les réponses formatées, qui tombent à côté ou ne traitent pas le sujet
- > Travailler la clarté des contrats, avec pédagogie et en évitant le jargon
- > Apporter plus de conseil pour éviter les déceptions et tenir ses promesses, avant pendant et après la vente.



« Mal nommer les choses, c'est ajouter du malheur au monde »

Cette 56^e convention a été l'occasion pour Jean Pruvost, lexicologue, de nous rappeler l'importance primordiale des mots. Au-delà de l'étude des mots, la lexicologie s'intéresse à leur pollinisation. Chaque mot possède une histoire et une évolution qui font de lui son caractère unique qui ne peut être remplacé par un autre dans chacune de nos prises de parole. La réclamation n'échappe pas à la règle : il est nécessaire de trouver les bons mots. Élever et ajuster son propos, c'est avoir des mots plus précis, plus élégants, plus drôles, plus cultivés... pour une meilleure compréhension des points de vue.

<Le vocabulaire apporte de la précision dans les réponses que nous formulons. D'autre part, trouver les mots justes apaise la situation. Le choix des mots a une grande influence : il est essentiel de savoir les utiliser à bon escient !

<Utiliser des citations ou des beaux mots apporte de l'élégance. Les citations sont précieuses : inspirantes, poétiques, elles peuvent également apaiser le dialogue et adoucir nos réponses.

<L'humour donne du piment aux mots. Notre langue est justement celle des jeux de mots par excellence !

<Employer des expressions ou un vocabulaire plus cultivé plaît : parler du tonneau des danaïdes, de la



Jean Pruvost, lexicologue et auteur d'ouvrages de référence sur la langue française

boîte de pandore, des cassandres... Mais attention à nos références : si elles ne sont pas comprises, il est indispensable de les expliquer !

De merveilleux outils nous sont offerts pour améliorer notre usage de la langue : site du Littré, dictionnaires des synonymes, dictionnaire des citations du CNRS... À nous de jouer pour « rehausser notre propos », comme aimait le dire Montaigne.

Soigner son accessibilité, répondre aux réclamations et autonomiser les équipes




Jean-Robert Buecher, directeur de l'Assistance Technique Clients du Groupe Atlantic
Sonia Gelelin, Head of Customer Care de Cegid
Emmanuelle Saint Jost, Directeur Voix du client de BNP Paribas Cardif


Suite à une enquête de BNP PARIBAS CARDIF auprès de ses clients réclamants, deux enjeux clés sont ressortis : l'accessibilité, mais surtout la lisibilité du parcours. Pour éviter aux clients un parcours du combattant avant qu'ils se sentent réellement pris en charge, plusieurs initiatives sont testées dans le cadre d'un projet pilote comme un A/R personnalisé dès la réclamation exprimée à l'oral, ou l'attribution immédiate d'un référent.

Chez CEGID, des fondamentaux et une culture client bien ancrée permettent un traitement efficace des récla' : au-delà des outils, une équipe dédiée et entraînée est formée pour apporter à la fois expertise et empathie. L'enjeu est de considérer le client dans son contexte, avec ses problématiques et émotions, et non pas comme un ticket. Le choix du passage obligatoire par un formulaire pour réclamer permet aux équipes de disposer des premiers éléments nécessaires avant de rappeler les clients.

Le Groupe Atlantic a testé plusieurs approches pour augmenter l'autonomie de ses équipes. Après une première étape où la règle était « l'open bar » dans l'accord de gestes commerciaux, une seconde a permis aux collaborateurs de disposer de « 10 jetons dans le mois ». La clé a finalement été de définir collectivement des règles, admises par tous, et de les ajuster au fur et à mesure. Cette autonomie repose alors sur 4 piliers, identifiés par l'universitaire Christophe Everaere : la compétence, qui s'acquiert par le droit à l'erreur, la stabilité, les règles admises voire construites communément et l'information qui alimente les décisions. Quatre piliers fondés sur un socle : la confiance !

Les capsules de Thierry spencer

 « Accessibilité » - Sur 26 clients mécontents, 1 seul vous le fera savoir : il est important d'ouvrir ses canaux, de faciliter le parcours client, de favoriser les relations humaines et de développer une culture d'ouverture aux feedbacks...

 « Comment vaincre la peur de client ? » - Cinq clés !



La tactique du gendarme

Une des missions du gendarme est la quête de la vérité, en vue du bien commun, depuis le constat de l'infraction jusqu'à la présentation des auteurs devant la juridiction compétente.

Cette mission semble s'accompagner de quelques recommandations, susceptibles d'inspirer notre petite communauté :

- < Faire preuve d'imagination, ne rien s'interdire de penser.
- < S'armer de patience : déceler un fil d'Ariane au milieu des nombreux fichiers et dossiers peut être un vrai travail de bénédictin.
- < S'appuyer sur le principe de réalité, en se rendant sur le terrain.
- < Connaître le droit, qui indique des bornes infranchissables.
- < Avoir un profond respect des personnes, victimes comme auteurs.



Général Frédéric Monin,

de l'Inspection Générale de la Gendarmerie Nationale

Dans cette quête, la proximité du chef est nécessaire pour le moral des troupes et leur engagement. Sur le terrain, la réalité "commande" et pousse à l'humilité, vertu essentielle car de l'écoute des subordonnés peuvent émerger les pistes les plus concluantes !

Vos futurs talents sont peut-être chez Génération France !

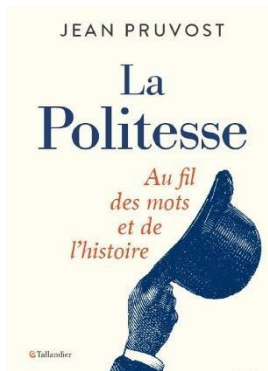
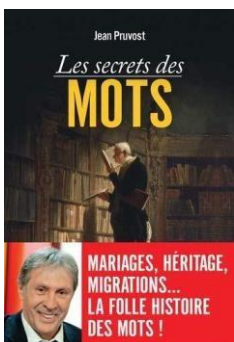
[Cette association à but non lucratif présentée par Céline Rössli-Balletti forme des personnes éloignées de l'emploi à des métiers "en tension".](#) En France plus de 500 jeunes ont été formés à la relation client à distance via le programme "customer care". Job dating, Cvthèque, partenariats...pour en savoir plus et accéder à ces services gratuits, rendez-vous [sur leur site !](#)



Vie de l'association

- < Notre prochaine convention se tiendra sur la journée du 10 février, au sein des locaux d'Elior, notre nouveau partenaire
- < Découvrez toutes nos formations, à destination des managers et des équipes, [sur cette page](#)
- < Retrouvez les dates de nos prochains rendez-vous, clubs métiers, pépite-café [sur cette page](#)

Quelques ouvrages pour aller plus loin



Vous n'êtes pas (encore) adhérent ? On vous attend les bras grands ouverts !