

Politique et Procédure de Gestion des Réclamations Clients VOYAGES C MATHEZ

1. Objectif

Dans le cadre de ses activités de voyages d'affaires, d'événements professionnels, de séminaires, d'incentives et de déplacements de groupes, notre agence s'engage à offrir des prestations de qualité répondant aux attentes de ses clients. Toute réclamation est considérée comme une opportunité d'amélioration de nos services et de nos engagements en matière de qualité, de responsabilité et de durabilité. La présente procédure définit les modalités de réception, d'analyse, de traitement et de suivi des réclamations formulées par nos clients.

2. Champ d'application

Cette procédure s'applique à toute réclamation liée à :

- L'organisation de voyages d'affaires ;
- La gestion des déplacements professionnels ;
- L'organisation de séminaires, congrès et événements ;
- Les prestations de transport ;
- Les hébergements réservés par notre intermédiaire ;
- Les activités et services proposés dans le cadre d'un événement ou d'un voyage ;
- Le comportement ou la qualité de service de nos fournisseurs et partenaires ;
- Les engagements environnementaux, sociaux ou éthiques liées à nos prestations.

Les réclamations peuvent être formulées par les clients, participants, accompagnants ou entreprises clientes.

3. Engagements de l'agence

Notre agence s'engage à :

- Faciliter la transmission des réclamations ;
- Traiter chaque réclamation de manière équitable et confidentielle ;
- Répondre dans des délais raisonnables ;
- Rechercher une solution adaptée à la situation ;
- Informer le client de l'avancement de son dossier ;
- Mettre en œuvre des actions correctives lorsque cela est nécessaire ;
- Utiliser les retours clients pour améliorer continuellement nos services et nos pratiques durables.

4. Dépôt d'une réclamation

Les réclamations peuvent être adressées :

- Par e-mail à : **contact@voyagescmathez.com**
- Par téléphone auprès du chef de projet ou du chargé de clientèle ;
- Via le formulaire de contact du site internet ;
- Par courrier postal au siège de l'entreprise.

Le client est invité à fournir :

- Son nom et les coordonnées de son entreprise ;
- La référence du voyage, de l'événement ou du dossier ;
- Les dates concernées ;
- Une description détaillée des faits ;
- Tout document ou élément justificatif utile.

5. Traitement des réclamations

Étape 1 : Enregistrement

Chaque réclamation est enregistrée dans le registre des réclamations de l'agence.

Les informations suivantes sont consignées :

- Date de réception ;
- Nom du client ;
- Nature de la réclamation ;
- Prestataire concerné le cas échéant ;
- Responsable du suivi.

Étape 2 : Accusé de réception

Le client reçoit un accusé de réception dans un délai maximum de 5 jours ouvrables.

Pour les événements en cours ou les voyages en cours de réalisation, l'agence s'efforce de traiter les incidents de manière immédiate afin de limiter les impacts sur les participants.

Étape 3 : Analyse

Le responsable du dossier analyse les faits en collaboration avec :

- Le chef de projet concerné ;
- Les fournisseurs impliqués (hôtels, transporteurs, agences réceptives, lieux d'événements, etc.) ;
- Toute autre partie prenante concernée.

L'objectif est d'identifier les causes de la réclamation et de déterminer les mesures appropriées.

Étape 4 : Réponse

Une réponse circonstanciée est adressée au client dans un délai maximum de 15 jours ouvrables.

Si des investigations complémentaires sont nécessaires, le client est informé des délais supplémentaires et de l'état d'avancement du traitement.

Étape 5 : Actions correctives

Selon la nature du dossier, les actions mises en œuvre peuvent inclure :

- Correction immédiate de la prestation lorsque cela est possible ;
- Mesures commerciales adaptées ;
- Révision des procédures internes ;
- Renforcement de la communication avec les clients ;
- Formation complémentaire des équipes ;
- Réévaluation ou sensibilisation des fournisseurs et partenaires.

Lorsqu'un fournisseur est à l'origine du problème, l'agence travaille avec celui-ci afin de mettre en œuvre les actions correctives nécessaires.

Étape 6 : Clôture

Le dossier est clôturé lorsque :

- Une réponse a été apportée au client ;
- Les mesures correctives éventuelles ont été mises en œuvre ;
- Les éléments de suivi ont été enregistrés dans le registre des réclamations.

6. Réclamations liées à la durabilité

Conformément à nos engagements Travelife, les réclamations portant sur des aspects environnementaux, sociaux, humains ou éthiques sont traitées avec la même attention que les réclamations opérationnelles.

Ces réclamations peuvent notamment concerner :

- Les conditions de travail observées chez un fournisseur ;
- Le respect des communautés locales ;
- Les impacts environnementaux d'une prestation ;
- Les questions de discrimination, d'inclusion ou d'accessibilité ;
- Le non-respect de nos engagements de tourisme responsable.

Ces situations font l'objet d'une analyse spécifique et peuvent conduire à une révision de nos partenariats.

7. Suivi et amélioration continue

Au moins une fois par an, la Direction examine les réclamations reçues afin :

- D'identifier les causes récurrentes ;
- D'évaluer les performances de nos fournisseurs ;
- D'améliorer la qualité de nos prestations ;
- De renforcer nos engagements en matière de tourisme durable.

Les enseignements tirés de cette analyse sont intégrés dans notre démarche d'amélioration continue.

8. Responsabilités

- Direction : supervision de la politique et validation des actions d'amélioration.
- Responsable Qualité / RSE / Travelife : suivi du registre des réclamations et reporting.
- Chefs de projet et chargés de clientèle : gestion opérationnelle des réclamations et communication avec les clients.
- Fournisseurs et partenaires : coopération dans l'analyse et la résolution des incidents.

9. Confidentialité

Toutes les réclamations sont traitées de manière confidentielle et conformément à la réglementation en vigueur relative à la protection des données personnelles.
