

Code de procédure de traitement des plaintes des visiteurs

Les plaintes, une belle occasion de s'améliorer

Il faut savoir que :

- ✓ 95 % des clients qui se plaignent resteront fidèles à l'entreprise si leurs problèmes sont résolus rapidement.
- ✓ Le règlement d'une plainte au 1^{er} contact réduit l'ampleur du traitement d'au moins 50%.
- ✓ Chaque client insatisfait racontera ses déboires à 9 autres personnes et 13% d'entre eux le feront à plus de 20 personnes.
- ✓ Il faut un investissement 5 fois plus important pour trouver un nouveau client que pour en conserver un.
- ✓ Il faut un investissement 12 fois plus important pour regagner un client perdu.

L'attitude à avoir : La prévenance

- ✓ Ce qui nous prédispose à bien accueillir le client, c'est l'attitude que nous adoptons avant même d'entrer en contact avec lui.
- ✓ La prévenance se caractérise par notre volonté d'aller au-devant des besoins du client.
- ✓ La prévenance se traduit ainsi :
 - Agir avec empressement
 - Faire en sorte que le client se sente reconnu
 - Prendre en charge immédiatement l'insatisfaction exprimée.
- ✓ Le traitement de la plainte n'aura d'effet positif chez le client que s'il est précédé d'une attitude appropriée.

Plan de procédure de la gestion des plaintes des visiteurs

Définition d'une plainte :

« La plainte du client est définie comme l'insatisfaction formulée par le client à l'égard de nos produits ou de nos services. »

1. Réception de la plainte :

La réception de la plainte se fait généralement au bureau d'information touristique par un agent accueil. Le visiteur sera écouté afin de clarifier la situation et sera aidé pour la rédaction de sa plainte écrite.

À noter que :

- Seules les plaintes envers les entreprises membres de Tourisme Îles de la Madeleine seront traitées par le responsable du service aux membres.
- Dans le cadre d'une plainte concernant un établissement d'hébergement non membre de Tourisme Îles de la Madeleine, les visiteurs seront invités à communiquer avec [Tourisme Québec](#), si celui-ci détient une attestation de classification de la CITQ.
- Pour toutes autres plaintes, les visiteurs seront invités à prendre contact avec l'entreprise visée.

2. Traitement de la plainte :

Pour toute plainte déposée envers une entreprise membre de Tourisme des Îles de la Madeleine, le responsable du service aux membres contactera le plaignant dans un premier temps pour valider et clarifier les motifs de la plainte au besoin. Ce premier contact verbal sera établi selon les coordonnées laissées par le plaignant.

Suite à ce premier contact, le responsable aura un délai de 48 heures (deux jours ouvrables) pour contacter par écrit le membre visé par la plainte.

3. Suivi de la plainte entre le membre et le plaignant :

La personne ou l'entreprise membre visée devra contacter **par écrit** le plaignant afin d'assurer un suivi avec ce dernier. Les réponses écrites du membre doivent être acheminées directement par le membre par courriel et Tourisme Îles de la Madeleine doit être mis en copie conforme durant ces échanges afin de s'assurer que la plainte a été traitée et assurer son classement.

Advenant qu'un dossier de plainte fasse l'objet d'un recours judiciaire ou de la Sûreté du Québec, Tourisme Îles de la Madeleine se retirera automatiquement du dossier.

4. Délai de traitement de la plainte par le membre:

Toute plainte nécessite une réponse écrite par le membre. Favoriser la résolution du problème au premier contact.

- Si la plainte est très urgente : maximum de 48 heures et avis à la direction

-si la plainte est d'importance moyenne ou légère : délai de deux semaines

-si la plainte est frivole ou farfelue : délai d'un mois

5. Non-respect du traitement des plaintes :

Une fois que Tourisme Îles de la Madeleine a informé le membre et advenant qu'aucun suivi n'ait été fait par le membre par écrit auprès du plaignant après le délai convenu, Tourisme Îles de la Madeleine informera une dernière fois le membre qu'aucun suivi n'a été réalisé de sa part.

Les membres n'assurant pas de suivi par écrit de leur plainte ne pourront renouveler leur carte de membre pour l'année suivante. Advenant la gravité de la plainte, ce dernier pourrait être désactivé sur-le-champ.

6. Qualité de la réponse :

Tout contact verbal ou écrit avec un client nous formulant ou nous ayant formulé une plainte doit être empreint de courtoisie, d'empathie et de considération. Cette entrevue devrait se terminer par notre remerciement d'avoir pris le temps de nous exprimer son insatisfaction et que ses commentaires sont importants pour nous.

7. Documents à compléter :

Plainte (rédaction) :

Plainte (traitement) :

Plainte (registre) :

8. Archives :

Dépôt de tous les documents au dossier « plaintes » de l'ATR. Dépôt d'une copie du « traitement de la plainte » sera au dossier de l'entreprise concernée.

Cette copie sera retirée du dossier de l'entreprise après 2 ans advenant qu'aucune autre plainte n'ait été portée pour le même motif durant ce délai. Une plainte considérée «frivole» ou «non

justifiée» portée contre une entreprise ne fera l'objet d'aucun dépôt de cette plainte au dossier de l'entreprise.

9. Information au Conseil d'administration :

Le registre des plaintes sera communiqué au conseil d'administration une fois par année et s'il y a lieu. Le service aux membres peut modifier, bonifier la procédure de traitement de plainte en collaboration de la direction générale qui en informera le conseil.

Pour toutes questions concernant le code de procédure de traitement des plaintes de Tourisme Îles de la Madeleine, vous pouvez communiquer avec ;

- Mélina Frenette, superviseur de l'accueil, service à la clientèle et de l'édition au 418-986-2245 (223) ou par courriel à guide@tourismeilesdelamadeleine.com
- Marie-Hélène Boudreau, responsable du service aux membres au 418-986-2245 (221) ou par courriel à membres@tourismeilesdelamadeleine.com