



PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

À destination des propriétaires de meublés de tourisme

1. Accueillir la réclamation

Lorsqu'un client exprime son mécontentement, il est important de prendre le temps de l'écouter, de rester calme et courtois, et de bien comprendre la situation.

L'objectif est avant tout de montrer au client que sa demande est prise au sérieux et qu'une solution va être recherchée.

2. Identifier le problème

Le propriétaire recueille les informations utiles : nature de la réclamation, date, séjour concerné et circonstances du problème.

Lorsque cela est nécessaire, il peut proposer au client de remplir une **fiche de réclamation** afin de conserver une trace claire de sa demande.

Si le client ne souhaite pas remplir la fiche, le propriétaire peut noter lui-même les éléments essentiels.

3. Rechercher une solution

Dans la mesure du possible, une réponse ou une solution doit être apportée rapidement.

Selon la situation, cela peut être :

- une explication ;
- la correction d'un problème dans le logement ;
- le remplacement d'un équipement ;
- une autre solution adaptée au mécontentement exprimé.

La réponse apportée doit rester simple, respectueuse et proportionnée à la situation.

4. Assurer le suivi

Une fois la réclamation traitée, il est conseillé de conserver la fiche de réclamation ainsi que les éventuels échanges ou justificatifs.

Le propriétaire du meublé doit conserver pendant **5 ans** l'ensemble des réclamations reçues, ainsi que celles qui lui sont transmises par l'**Office de Tourisme Intercommunal (OTI)**. Cette conservation peut se faire dans un classeur papier ou sur tout autre support, notamment sous forme numérique ou scannée. Chaque réclamation doit être accompagnée des éléments précisant les **suites qui lui ont été données** et, le cas échéant, les actions mises en place pour résoudre le problème.

5. Tirer les enseignements

Une réclamation peut permettre d'identifier un problème qui n'avait pas encore été constaté.

Le propriétaire peut donc profiter de ces retours pour améliorer son logement, ses équipements ou la qualité de l'accueil proposé aux futurs clients.

L'objectif n'est pas seulement de répondre à une insatisfaction, mais aussi d'éviter qu'elle ne se reproduise.