



SOCIÉTÉ AGRO-PASTORALE DE GUINÉE



**POLITIQUE DE GESTION DES
PLAINTES ET RÉCLAMATIONS DE
SOPAGRO**



www.sopagro.com



+224 620 45 14 85



contact@sopagro.com

Table des matières

1. Introduction.....	2
2. Objectifs de la Politique	2
3. Définition des Termes.....	2
a. Plainte	2
b. Réclamation	2
4. Processus de Gestion des Plaintes et Réclamations	2
a. Étape 1 : Soumission de la Plainte ou Réclamation	2
b. Étape 2 : Accusé de Réception	3
c. Étape 3 : Analyse et Enquête	3
d. Étape 4 : Résolution et Réponse	3
e. Étape 5 : Suivi et Fermeture.....	4
5. Principes Directeurs.....	4
a. Impartialité et Transparence	4
b. Confidentialité	4
c. Engagement envers la Qualité	4
6. Rôles et Responsabilités	4
a. Direction Générale	4
b. Département Relations Clients	4
c. Employés	4
d. Clients et Partenaires	5
7. Amélioration Continue et Audits	5

Politique de Gestion des Plaintes et Réclamations de SOPAGRO

1. Introduction

Chez SOPAGRO, la satisfaction de nos clients et partenaires est au cœur de notre mission. Nous reconnaissons que l'écoute active et la gestion efficace des plaintes et réclamations contribuent à maintenir des relations de confiance et à améliorer en continu nos produits et services. Cette politique a pour objectif d'établir un cadre clair, équitable et transparent pour traiter et résoudre les plaintes de manière structurée, en respectant les intérêts de toutes les parties prenantes.

2. Objectifs de la Politique

- Garantir une procédure claire et accessible pour le dépôt et la gestion des plaintes et réclamations.
- Assurer un traitement équitable et impartial des préoccupations exprimées par nos clients ou partenaires.
- Identifier et résoudre rapidement les problèmes tout en mettant en œuvre des mesures correctives durables.
- Promouvoir une culture d'amélioration continue grâce à l'analyse des réclamations reçues.

3. Définition des Termes

a. Plainte

Toute insatisfaction exprimée par un client ou partenaire concernant un produit, un service ou une interaction avec SOPAGRO, nécessitant une réponse ou une action corrective.

b. Réclamation

Une demande formelle déposée par un client ou partenaire en raison d'un écart perçu des produits ou services par rapport aux engagements contractuels, standards de qualité ou attentes légitimes.

4. Processus de Gestion des Plaintes et Réclamations

a. Étape 1 : Soumission de la Plainte ou Réclamation

Les clients ou partenaires peuvent soumettre leur plainte par l'un des moyens suivants :

- **Formulaire en ligne** disponible sur notre site internet.
- **Email dédié** : admin@sopagro.com .

- **Service téléphonique** : +224 620451485 pour des informations en temps réel.
- **Courrier postal** adressé au département chargé des relations clients à notre siège.

Pour accélérer le traitement, il est demandé au plaignant de fournir les informations suivantes :

- Description détaillée du problème rencontré.
- Date et lieu de l'incident, si applicable.
- Tout document justificatif (contrat, bon de commande, photos, etc.).
- Coordonnées pour le suivi de la demande.

b. Étape 2 : Accusé de Réception

SOPAGRO s'engage à accuser réception de toute plainte dans un délai de **48 heures ouvrables** après sa soumission. Cet accusé comprendra :

- Une confirmation de la prise en charge.
- Une identification unique de la plainte (référence).
- Les délais estimés pour le traitement de la demande.

c. Étape 3 : Analyse et Enquête

Toutes les plaintes sont soigneusement examinées afin d'identifier la cause racine du problème.

- **Revue interne** : Analyse des processus, services ou produits concernés.
- **Engagement des parties impliquées** : Consultation des équipes internes ou partenaires, si nécessaire.
- Si des informations supplémentaires sont requises, le plaignant sera contacté dans les plus brefs délais.

d. Étape 4 : Résolution et Réponse

- Une solution sera proposée au plaignant dans un délai de **10 jours ouvrables**, sauf en cas de complexité exceptionnelle nécessitant une enquête prolongée.
- Une réponse écrite incluant les résultats de l'analyse, la solution proposée et les mesures correctives prises sera envoyée via le moyen de communication choisi par le client ou partenaire.
- Dans certains cas, une discussion ou une réunion peut être organisée pour une résolution concertée.

e. Étape 5 : Suivi et Fermeture

- Une fois la solution acceptée et mise en œuvre, la plainte sera considérée comme fermée.
- Une enquête de satisfaction post-résolution pourra être effectuée pour recueillir les commentaires du plaignant sur le traitement de sa demande.

5. Principes Directeurs

a. Impartialité et Transparence

SOPAGRO garantit un traitement équitable de toutes les plaintes, sans discrimination ou parti pris. Les parties concernées seront tenues informées à chaque étape du processus.

b. Confidentialité

Les détails des plaintes et des parties impliquées seront traités avec la plus stricte confidentialité et uniquement partagés avec les personnes chargées de leur résolution.

c. Engagement envers la Qualité

Les retours issus des plaintes sont systématiquement intégrés dans nos processus d'amélioration continue afin de prévenir toute récurrence.

6. Rôles et Responsabilités

a. Direction Générale

- Surveiller l'application complète de cette politique.
- Allouer les ressources nécessaires pour garantir un traitement efficace des plaintes.

b. Département Relations Clients

- Assurer la gestion opérationnelle de la réception et du suivi des plaintes et réclamations.
- Maintenir des canaux de communication clairs pour les parties prenantes.

c. Employés

- Appliquer les bonnes pratiques dans leurs interactions pour limiter les sources de mécontentement.
- Signaler rapidement toute réclamation ou plainte importante au service compétent.

d. Clients et Partenaires

- Fournir des informations détaillées et factuelles lors du dépôt d'une plainte.
- Collaborer au processus d'enquête et de résolution.

7. Amélioration Continue et Audits

- SOPAGRO procède à des analyses trimestrielles des plaintes reçues pour détecter des tendances récurrentes ou des domaines nécessitant des ajustements.
- Des audits sont régulièrement menés pour évaluer l'efficacité de la politique et des processus associés.

Dans le cadre de notre engagement à offrir les meilleurs produits et services, SOPAGRO s'efforce de résoudre chaque plainte ou réclamation de manière rapide, juste et constructive. Nos lignes de communication ouvertes témoignent de notre volonté d'être à l'écoute de nos clients et partenaires tout en bâtissant des relations fortes et durables.

Pour toute question ou assistance, veuillez contacter notre service Relation Clients à admin@sopagro.com ou téléphone +224 620451485.

Le Directeur Général

10 JAN. 2023



Eloi César TOLNO