

FICHE BRIEFING — RÉUNION RÉCLAMATIONS CLIENTS

Date : 12 février 2026 — 14h00

Organisatrice : Johanne VANHILLE

Participants : Valère Galais, Hélène Terny, Jean François Cucheval

OBJECTIF DE LA RÉUNION

Faire un point sur l'état des réclamations clients, les incohérences du processus actuel, et les évolutions nécessaires sur les courriers et l'application.

1. INFORMATIONS CLÉS ISSUES DES EMAILS

- Flash Réclamations Power BI – tendances.
- Incohérences : retours multi-FBI, retours sans FNC.
- Courriers : modifications, demandes Nord Carton.
- Traitement : règles, actions, validations.

2. RISQUES & BLOCAGES

- Processus non aligné.
- Courriers non homogènes.
- Incohérences FBI/FNC.

3. ATTENTES POUR LA RÉUNION

- Clarifications QHSE.
- Cadre technique réaliste.
- Cohérence interservices.

4. QUESTIONS À POSER

- Processus unique ? Format standard ? Qui valide ? Priorités ?

5. ACTIONS PROPOSÉES

- Cadrage, modèle standard, lot technique.

6. CONCLUSION — POSTURE

- Se baser sur les faits.
- Recentraliser les décisions.

7. PHASE 2 — Intégration retours clients

- Formaliser retours clients.
- Cahier de charges RUN.
- Demande de planning.

CONTRAINTE EXTERNE — Réunion du 18 mars

- Produit finalisé obligatoire.
- Démonstration à Yann Blanc.