

### ➤ Application 3 : Ain'SOL (rédaction d'écrits informatifs/interactifs)

Spécialiste des sols, des chapes, des revêtements industriels, décoratifs pour particuliers, Ain'SOL situé à Oyonnax (département de l'Ain) réunit 25 salariés sur son site de fabrication.

Son directeur, Rodolphe Blanc vient de développer un site de e-commerce. Le catalogue en ligne propose une large gamme de carrelage intérieur et extérieur.

Le collaborateur de direction Antoine Page vient de recevoir un courriel de réclamation. Un client qui avait passé une commande en ligne n'a pas réceptionné le bon carrelage (annexe 1). Vous traitez la réclamation du client selon la procédure de l'entreprise (annexe 2). Le numéro de retour attribué est le 554723.

#### 1) Vous rédigez le mail de réponse au client.

Rodolphe Blanc souhaite mettre en place une démarche d'amélioration continue. Il vous transmet les informations (annexe 3) sur la politique Qualité Sécurité Environnement de l'entreprise. Il souhaite sensibiliser le personnel à cette démarche, le rendre acteur du progrès lié à la « Qualité ».

#### 2) Rédigez la note adaptée à la situation.

##### Annexe 1 : Courriel de réclamation client

De : [santini@sfr.fr](mailto:santini@sfr.fr)  
A : [contact@ainsol.com](mailto:contact@ainsol.com)  
Objet : réclamation

Bonjour,

Mon numéro client est le 21689NL, j'ai passé sur votre site web la commande n°8795AC. A la livraison, j'ai constaté qu'il ne s'agissait pas de la bonne couleur. J'ai reçu la couleur Ivoire alors que j'ai commandé la couleur Anthracite.

Merci de prendre en charge de retour du carrelage Ivoire et de m'expédier le bon produit.

Cordialement,  
Roméo Santini

##### Annexe 2 : Procédure à suivre pour la gestion des retours

Pour garantir un meilleur traitement du retour, l'efficacité du diagnostic et la rapidité de l'intervention des fabricants, une demande de retour devra être faite directement par le client en indiquant les motifs de retour.

À la réception de la demande motivée, contacter le livreur afin qu'il prenne rendez-vous avec le client pour organiser la nouvelle livraison et le retour des produits non-conformes. Nous attribuerons alors un numéro de retour au(x) produits concerné(s) qui sera aussitôt communiqué au client.

Il faut informer le client que certains documents liés au(x) colis pourront vous être réclamés. Le client doit demeurer en possession de tous les éléments reçus (emballage compris) jusqu'à résolution complète de sa réclamation.

Lors du retour, il est recommandé de suremballer les emballages d'origine des produits, car nous ne pourrions reprendre que les produits renvoyés dans leur intégralité, avec leur emballage d'origine, l'ensemble devant être intact et en bon état.

Le client doit accompagner le retour d'un double de la facture. Le remboursement ou l'échange suppose que le produit ne soit pas endommagé.

### **Annexe 3 : Informations relatives à la Politique Qualité Sécurité Environnement de l'entreprise**

Il s'agit de gérer tous les risques auxquels l'entreprise peut être confrontée comme le risque financier, le risque environnemental, le risque humain.

L'approche QSE, entièrement volontaire, passe par l'engagement affirmé de la direction à anticiper les risques pour mieux les maîtriser.

Pour l'année en cours, les objectifs et les actions prioritaires de la politique QSE seront :

- **Pour la qualité** : satisfaction des clients et rentabilité de l'entreprise. Pour ce faire, il faudra mettre en œuvre un plan d'action d'hygiène industrielle afin de réduire les non-conformités, renforcer la productivité et réduire les pertes en mettant en œuvre le process PERFORM (la performance de nos procédés de fabrication).
- **Pour la sécurité** : il faudra poursuivre les efforts pour réduire les risques liés à la santé et baisser les accidents du travail de 50 %. Des actions de formation seront prévues.
- **Pour l'environnement** : continuer à améliorer les actions de réduction des déchets et réduire l'empreinte environnementale en passant par une valorisation des déchets de plus de 65 %.

Tous les acteurs de l'entreprise sont concernés, engagés par notre démarche d'amélioration continue.

Dans tous les domaines, des progrès sont attendus.