

Comme ECS prône la méthode CSR, « **C**reating **S**ustainable **R**eliable logistics » (création d'une logistique durable et fiable), nous nous engageons à fournir un service durable et de haute qualité à nos clients et nous nous efforçons donc de travailler de manière ouverte et responsable afin d'instaurer la confiance et le respect de toutes nos parties prenantes. Pour améliorer continuellement nos services, nous sommes notamment à l'écoute de nos clients (internes) et de nos parties prenantes et apprenons de nos erreurs, en particulier en répondant aux plaintes et en les réglant.

Par conséquent, notre objectif est de garantir:

- la considération d'une plainte comme une expression claire d'insatisfaction à l'égard de notre service, qui exige une réponse immédiate ;
- son traitement rapide, poli et avec courtoisie ;
- le maintien du professionnalisme et du respect ;
- la réaction appropriée, par exemple, en soumettant une explication ou des excuses lorsqu'une erreur a été commise, ou des informations sur toute mesure prise, etc ;
- l'apprentissage de nos erreurs quant aux plaintes, leur utilisation pour améliorer notre service et la révision annuelle de notre politique et de nos procédures de traitement des plaintes.

Nous sommes conscients que de nombreuses préoccupations seront soulevées de manière informelle<sup>1</sup> et traitées rapidement. Nos objectifs sont les suivants:

- résoudre rapidement les préoccupations informelles ;
- maintenir la confidentialité des problèmes ;
- permettre la médiation entre le plaignant et la personne visée par la plainte.

Il convient d'adopter une approche informelle lorsqu'elle est possible. Cependant, lorsque les préoccupations ne peuvent être résolues de manière satisfaisante par la voie informelle, il convient alors de suivre la procédure de plaintes formelle.

#### **Procédure formelle de plaintes d'ECS:**

**Objectif:** La procédure formelle de plaintes vise à garantir que toutes les plaintes soient traitées de manière efficace, effective et professionnelle et, dans la mesure du possible, soient réglées de manière positive afin d'améliorer et de maintenir un niveau élevé de satisfaction client.

**Responsabilité des mesures et des réponses:** la responsabilité incombe à votre personne de contact du service client d'ECS.

**Suivi et rapports:** Le coordinateur de la qualité présente au Comité exécutif un rapport trimestriel des plaintes, des mesures prises et de leur efficacité. Un aperçu annuel est présenté dans le rapport d'examen de la gestion.

#### **ÉTAPE 1**

Si vous ne parvenez pas à résoudre le problème de manière informelle, envoyez un e-mail à votre personne de contact chez ECS en précisant les détails de votre plainte, les conséquences pour vous et la solution que vous recherchez. Vous devriez recevoir un accusé de réception de votre plainte dans un délai d'un jour ouvrable à compter de sa réception. Vous recevrez une réponse et une explication dans les cinq jours ouvrables. Si vous ignorez quel employé d'ECS contacter, votre plainte doit être envoyée à [Quality@ecs.be](mailto:Quality@ecs.be).

#### **ÉTAPE 2**

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse initiale à la plainte, vous pouvez envoyer un e-mail à [Quality@ecs.be](mailto:Quality@ecs.be) et demander que votre plainte et la réponse soient réexaminées. Vous devriez recevoir un accusé de réception de votre demande venant du coordinateur de la qualité dans un délai d'un jour ouvrable à compter de sa réception et une réponse officielle dans un délai de 15 jours ouvrables.

Notre objectif est de résoudre tous les problèmes le plus rapidement possible. Toutefois, certains problèmes seront inévitablement plus complexes ou concerneront des intervenants différents, ce qui peut allonger la période pour leur examen approfondi. Par conséquent, les délais indiqués pour le traitement et la réponse aux plaintes ne servent que d'indication. Si un problème nécessite un examen plus approfondi, vous recevrez une réponse provisoire décrivant les mesures prises pour traiter le problème et la date à laquelle vous devriez recevoir une réponse complète ainsi que la personne en charge de cette réponse.

<sup>1</sup> Il s'agit souvent, mais pas exclusivement, des plaintes orales par téléphone