



Politique de Service à la clientèle

**Notre engagement :
Innover et aller au-delà de vos attentes !**

Révisé Janvier 2015

TABLE DES MATIÈRES

1. MISSION DE L'ENTREPRISE	5
2. CLIENTÈLE ET SERVICES DISTINCTIFS	5
3. DÉPARTEMENTS CONCERNÉS PAR LA POLITIQUE DU S.A.C.	6
4. NOTRE ENGAGEMENT	6
4.1 PROFESSIONNALISME ET RIGUEUR	7
4.1.1 ÉCOUTE ET RESPECT	7
4.1.2 CONFIDENTIALITÉ	7
4.1.3 COMMUNICATION INTERDÉPARTEMENTALE	7
4.1.4 ACCÈS À L'INFORMATION TECHNIQUE	8
4.1.5 FOURNISSEURS	9
4.2 NOTRE CHAÎNE DE SERVICES	10
4.2.1 ACCUEIL ET ANALYSE DES BESOINS	10
4.2.2 TRAITEMENT DES SOUMISSIONS ET DES COMMANDES	10
4.2.3 TRANSACTIONS PAR INTERNET	11
4.2.4 RÉFÉRENCE À D'AUTRES INSTANCES	11
4.2.5 LIVRAISON	12
4.2.6 TRAITEMENT DES NON-CONFORMITÉS	12
4.2.7 RETOUR DE MARCHANDISE	12
4.2.8 SERVICE AU COMPTOIR	13
4.2.9 SERVICE APRÈS VENTE	13
5. PARTENARIAT DANS L'AMÉLIORATION CONTINUE DE NOTRE POLITIQUE DU S.A.C.	14
5.1 SONDAGE SUR LA SATISFACTION	14
5.2 SONDAGE WEB	14

1. MISSION DE L'ENTREPRISE

Dans sa recherche constante de l'excellence, LABORATOIRE MAT mise sur l'atteinte de ses objectifs prioritaires, lesquels sont de satisfaire ses clients :

- En offrant un service personnalisé et des produits facilement accessibles à des prix compétitifs et parfaitement adaptés à leurs attentes.
- En assurant la qualité supérieure de ses produits par un choix rigoureux de ses fournisseurs.
- En misant sur un ajustement soutenu et constant de ses processus.
- En demeurant impliquée et engagée dans la communauté scientifique québécoise tant jeune que mature.
- En appliquant une gestion durable de ses activités

2. CLIENTÈLE ET SERVICES DISTINCTIFS

LABORATOIRE MAT distribue plus de 39 000 produits chimiques, et s'assure de toujours maintenir de hauts standards de qualité des services offerts à sa clientèle diversifiée composée entre autres:

- D'institutions d'enseignement et de centres de recherche;
- D'industries du secteur des sciences de la vie;
- D'industries manufacturières;
- Du secteur des mines et métaux;
- Des secteurs de la chimie-pétrochimie et de l'environnement;
- Du secteur de l'optique-photonique;
- Du secteur alimentaire;
- De nombreux laboratoires d'analyses;
- De diverses entreprises industrielles ayant un rayonnement tant national qu'international;

En plus d'un service personnalisé, elle assure également :

- Un soutien technique sur l'utilisation, la manipulation, les composantes et la compatibilité des produits vendus. Elle peut ainsi accompagner ses clients dans leurs projets et recherches.

- Elle offre aussi de préparer des solutions standardisées adaptées aux besoins spécifiques de sa clientèle.

Pour la majorité des commandes et en concordance avec les besoins de ses clients, elle assure un délai de livraison en deçà de 48 heures et 24 heures donc aussi en urgence (services 1 heure et 3 heures tout dépendant du territoire à desservir) selon les impératifs de sa clientèle.

3. DÉPARTEMENTS CONCERNÉS PAR LA POLITIQUE DU S.A.C.

L'atteinte des objectifs de satisfaction de notre clientèle passe par une communication interdépartementale bien rodée. Ainsi, tous les départements de l'entreprise engagés auprès de la clientèle sont actifs à partir du premier contact jusqu'à la livraison du produit afin d'atteindre la qualité de service attendue par le client.

Plus particulièrement, il s'agit:

1. Du département des services à la clientèle (S.A.C.), techniques et approvisionnements: il s'agit du département qui assure le lien continu avec le client et qui voit au respect de la politique du S.A.C.
2. Du département des ventes/développement des affaires : en lien continu avec la clientèle, il assure l'analyse des besoins, un service conseil et de suivis réguliers et aide à une communication efficace entre les clientèles internes et externes.
3. Des laboratoires et du département de gestion de la qualité: ce département assure la qualité et la rigueur des procédés, le service de soutien technique, la mise à jour de la documentation technique et la préparation de solutions adaptées aux besoins spécifiques des clients.
4. Des services d'expédition : ils assurent la livraison selon les normes de sécurité, selon les réglementations en vigueur et dans les délais prévus et requis par les clients.

4. NOTRE ENGAGEMENT

Notre engagement se résume sous deux grands volets :

1. Professionnalisme et rigueur de notre S.A.C.
2. Une chaîne de valeur efficace permettant de rencontrer nos objectifs de qualité et de services.

Notre politique de service à la clientèle (S.A.C.) permet l'innovation et la souplesse tout en assurant l'uniformité du traitement des demandes de la clientèle et ce, à travers une chaîne de services qui travaille en synergie.

4.1 PROFESSIONNALISME ET RIGUEUR

4.1.1 *ÉCOUTE ET RESPECT*

Les valeurs d'écoute et de respect se traduisent concrètement par :

1. Être respectueux et courtois dans toutes les communications avec la clientèle.
2. Offrir une écoute attentive pour bien cerner les besoins.
3. Utiliser un vocabulaire simple, compréhensible et adapté aux différents secteurs d'activités de notre clientèle.
4. Être disponible et soucieux de traiter rapidement les demandes de la clientèle.

4.1.2 *CONFIDENTIALITÉ*

Le S.A.C. s'assure de respecter la confidentialité des renseignements fournis par les clients. Pour ce faire, le S.A.C. ne divulgue aucun renseignement personnel d'un client à quiconque en ferait la demande. Dans le cas où un client fournirait une recette pour préparer une solution de laboratoire pour ses besoins, le S.A.C. s'assure également que cette dernière ne soit pas divulguée. Chez LABORATOIRE MAT, les transactions sécuritaires et la protection des renseignements personnels sont en tête de notre liste de priorités. Par conséquent, nous avons des règles strictes qui interdisent toute divulgation de renseignements personnels que vous nous fournissez lorsque vous placez une commande auprès de nos services à la clientèle.

4.1.3 *COMMUNICATION INTERDÉPARTEMENTALE*

Lorsque plusieurs départements sont concernés par une demande, c'est le département du service à la clientèle qui assume la gestion de la communication interne et du cheminement de la demande, de manière à simplifier le service pour le client. Cette synergie permet d'assurer le service dans des délais prescrits de 48 heures ou moins:

1. Informer les clients des étapes franchies dans le traitement de leurs demandes.
2. S'assurer que les messages ou les notes particulières sont visibles et lisibles sur tous les documents et dans le système (GRC) pour un meilleur suivi jusqu'à l'expédition des produits.
3. S'assurer que l'information est bien transmise dans nos systèmes (GRC) pour assurer que les modifications aux différents documents de la chaîne de services soient faites selon les besoins des différents départements et pour le plus grand bénéfice de la clientèle.
4. Rester en étroite collaboration avec les représentants externes (demandes de soumissions, renseignements techniques, suivis, commentaires d'amélioration transmis par les clients etc.)
5. Transmettre les ordres de travaux à faire au département des laboratoires et/ou aux autres départements en mentionnant les informations pertinentes pour une meilleure efficacité dans l'exécution jusqu'à la livraison aux clients.

4.1.4 ACCÈS À L'INFORMATION TECHNIQUE

L'engagement de LABORATOIRE MAT dans la communauté scientifique québécoise l'amène à rendre accessible des informations techniques rigoureuses et justes sur les produits chimiques vendus, tant à sa clientèle qu'à la population en général. Ainsi, elle s'applique à :

1. Fournir des renseignements exacts et complets dans tous les contacts avec les clients.
2. Être proactive et à l'affût des nouveautés pour transmettre des informations pertinentes.
3. Fournir des documents techniques tels que les fiches signalétiques et les certificats d'analyses sur le site Web de la compagnie et/ou selon les demandes des clients.
4. Dispenser une information technique, légale et rigoureuse par le biais de ses services techniques.

4.1.5 EXIGENCES DU CLIENT EN REGARD DU CONTRÔLE DU CHANGEMENT

Certains clients doivent être informés des changements qui pourraient affecter le statut d'enregistrement ou encore la qualité d'un produit. Le type de changements pouvant affecter la qualité du produit ou encore sa conformité chez les clients peut être en lien avec : la disponibilité du produit, les matières premières utilisées lors de sa fabrication du produit, les méthodes d'analyses, les spécifications du produit lui-même ou les équipements critiques utilisés lors de la fabrication ou de l'emballage du produit. Dans l'éventualité où les clients désirent être avisés de tels changements, un processus de contrôle du changement doit être initié.

La demande de contrôle du changement peut être formulée directement par le client.

Le SAC se doit également de questionner le client à ce sujet, dans l'éventualité où il est susceptible qu'une telle exigence soit sous-entendue en fonction du secteur d'activité dans lequel le client exerce, de ses demandes antérieures ou encore de l'utilisation prévue du produit.

La marche à suivre en cas de demande de contrôle du changement par la clientèle est présentée dans la procédure P-02 Ventes.

4.1.6 FOURNISSEURS

Grâce à plusieurs fournisseurs différents, LABORATOIRE MAT assure la disponibilité et le renouvellement de ses sources d'approvisionnements. Son rôle est de :

1. Assurer une bonne gestion des produits en rupture de stock. Transmettre les informations aux clients rapidement et suivre l'évolution des produits par le biais du système informatique et de l'inventaire.
2. Rechercher et évaluer les fournisseurs en fonction des produits disponibles et de leur qualité (grades particuliers et conformes), de leurs services, de leur proximité, des délais de livraison et des coûts d'acquisition.
3. Contrôler les produits à la réception pour s'assurer qu'ils répondent aux standards de qualité en vigueur.
4. Évaluer les fournisseurs selon les critères et à la fréquence établie dans la procédure qualité liée à cette activité.

4.2 NOTRE CHAÎNE DE SERVICES

Notre chaîne de services permet l'uniformité dans le traitement de toutes les demandes à partir de l'accueil jusqu'au service après vente.

4.2.1 *ACCUEIL ET ANALYSE DES BESOINS*

1. Toute demande de produits et services recevra une réponse à l'intérieur d'un délai très court, peu importe sa provenance (téléphone, courriel, le site web, représentants externes).
2. Le premier contact permet une évaluation rapide et courtoise du besoin. Lors de ce premier contact, le client sera avisé de tous les frais afférents à une commande, à savoir : frais de transport, de matières dangereuses, de commande minimale, de surcharge coûts énergétiques, de réfrigération, de congélation ou autres s'il y a lieu mais aussi des « Termes et conditions de ventes » en vigueur.
3. Le respect des demandes des clients est nécessaire. Pour ce faire, le S.A.C. s'assure de rencontrer les exigences de ceux-ci. Il leur offrira donc ce qui leur serait le plus avantageux selon leurs besoins (produit adéquat, grade nécessaire selon l'utilisation, qualité demandée, délais de livraison, etc.).
4. Les demandes particulières des clients s'il y a lieu seront également prises en considération dans le respect des « Termes et conditions de ventes » en vigueur (document sur le site au www.labmat.com).
5. Au-delà des exigences du client, l'information réglementaire et légale reliée aux produits et à leur usage sera dispensée de façon claire et vulgarisée.

4.2.2 *TRAITEMENT DES SOUMISSIONS ET DES COMMANDES*

1. Une liste de prix annuelle est émise à chaque début d'année afin de permettre au personnel du S.A.C. d'effectuer avec plus d'efficacité les soumissions demandées par les clients. Il est possible d'émettre un escompte pour certains secteurs d'activités et de modifier les conditions de ventes. Il est possible d'émettre un escompte additionnel à certains secteurs d'activités et de modifier les conditions de ventes; cette action est réalisée selon le secteur d'activités du client et demeure exceptionnelle. Toutes les modifications doivent être transmises à tout le personnel du S.A.C. et inscrites au dossier des clients.

2. Lors de la préparation des soumissions, le S.A.C. devra s'assurer que toutes les informations pertinentes y sont inscrites, dont, entre autres, les frais de transport et de matières dangereuses, de coûts énergétiques, de commande minimale et autres. Le S.A.C. devra s'assurer aussi que les documents utiles aux clients tels que les fiches signalétiques et les certificats d'analyses soient fournis sur demande.
3. Dans l'éventualité où le client ne demande pas de soumission et qu'il envoie directement une commande, soit par télécopieur, soit par email, le S.A.C. devra quand même confirmer par télécopieur ou email tous les prix des produits et les autres frais inhérents à la commande.
4. Lorsqu'un client place une commande suite à une soumission, le S.A.C. devra vérifier si les prix inscrits sur la commande ainsi que les autres frais sont conformes à la soumission.
5. Si le S.A.C. s'aperçoit qu'une erreur s'est produite dans une soumission, il devra aviser le client et lui envoyer une nouvelle soumission pour approbation.
6. Dans le cas où les données d'un produit sont modifiées, le S.A.C. s'assure que les documents correspondants sont amendés et que le client en est avisé.
7. Si le département du S.A.C. doit transférer le client aux laboratoires ou aux services techniques/qualité, il doit en tout temps demeurer en lien avec le département concerné et avec le client de manière à assurer un suivi sur la demande du client jusqu'à la livraison des produits et services.

4.2.3 TRANSACTIONS PAR INTERNET

Les transactions qui transitent par le site Web reçoivent le même traitement que les autres demandes.

4.2.4 RÉFÉRENCE À D'AUTRES INSTANCES

Dans les rares situations où LABORATOIRE MAT ne peut pas répondre aux besoins du client, ce dernier sera dirigé vers d'autres fournisseurs pouvant le satisfaire.

4.2.5 LIVRAISON

La distribution de produits chimiques comporte des exigences réglementaires particulières touchant la sécurité et la préservation de l'environnement à tous les niveaux. Les services d'expédition assurent :

1. Le transport conforme et adapté à la nature du produit.
2. Le respect des lois en vigueur touchant l'étiquetage et le TMD.
3. Le respect des délais convenus. Si on ne pouvait pas respecter le délai de livraison, le client en est avisé dans les meilleurs délais par le département du S.A.C.

4.2.6 TRAITEMENT DES NON-CONFORMITÉS

Le S.A.C. doit toujours traiter rapidement les plaintes et/ou les commentaires qu'il reçoit. À cet égard, dès qu'il est avisé d'une non-conformité quelconque, il verra à aviser un responsable au département qualité. Celui-ci complètera le formulaire F-04-1, Non-conformité, tel qu'indiqué dans la procédure P-04, Gestion des non-conformités et des propositions d'amélioration.

Le S.A.C et/ou le département qualité sera responsable des suivis à réaliser au client suite au traitement de la non-conformité.

Dans l'éventualité où le traitement de la non-conformité nécessite l'achat d'un nouveau produit, le retour de marchandises au fournisseur, le personnel aux achats est responsable d'effectuer les suivis nécessaires. Aussi, le personnel aux achats verra à aviser les fournisseurs lors de la réception d'un produit non-conforme.

4.2.7 RETOUR DE MARCHANDISE

1. Étant donné que les retours de marchandises peuvent avoir plusieurs causes, ils seront traités cas par cas. Toutefois, pour chacun d'eux, le formulaire « Retour de marchandises » (F-04-2) devra être complété par le S.A.C., tel que prévu par la procédure de Gestion des non-conformités et des propositions d'amélioration (P-04). Le S.A.C. fournit par le fait même un numéro d'autorisation de retour au client qui devra le noter sur les colis retournés. Le S.A.C. sera informé à leur arrivée de l'état des marchandises reçues afin qu'il puisse appliquer lorsque nécessaire, les crédits adéquats. (Référer aux « Termes et conditions de vente » en vigueur).

2. Des frais de remise en inventaire variables calculés à partir des prix des produits retournés pourraient être applicables dans l'éventualité où le retour de marchandises serait attribuable à un événement que LABORATOIRE MAT n'aurait pu contrôler durant le déploiement de sa chaîne de services (« Termes et conditions de ventes »).

4.2.8 SERVICE AU COMPTOIR

1. Étant donné la nature des produits distribués et pour respecter les réglementations en vigueur, il n'y a pas de vente de produits chimiques au comptoir. Seul le matériel de laboratoires pourra être vendu au comptoir.
2. Dans l'éventualité où un client utilise son propre transporteur pour venir chercher sa commande et qu'elle contient des matières dangereuses, il sera avisé que le transporteur devra obligatoirement fournir son permis de transport de matières dangereuses et être en règle avec Transport Canada. Autrement, LABORATOIRE MAT n'autorisera pas le transporteur à repartir avec les produits.
3. Malgré ce qui précède, lorsqu'un client insiste pour venir chercher sa commande, le S.A.C. devra préciser qu'il n'y a pas de service au comptoir, expliquer l'importance de respecter les normes de sécurité et proposer des solutions alternatives pour accommoder le client.

4.2.9 SUIVI DES SOUMISSIONS

En collaboration avec le département des ventes externes, le département du S.A.C. ferme la chaîne de services par des communications avec la clientèle en exécutant des suivis ciblés de certaines soumissions et commandes auprès de compagnies évoluant dans des secteurs d'activités particuliers.

Il est à noter que ces communications peuvent être réalisées tant par nos services clientèle internes que par nos représentants externes qui sont, de par la nature de leurs fonctions, en contact constant et direct avec la clientèle et les prospects.

5. PARTENARIAT DANS L'AMÉLIORATION CONTINUE DE NOTRE POLITIQUE DU S.A.C.

Pour améliorer sans cesse nos produits et nos services, nous donnons la parole à nos clients afin qu'ils deviennent nos partenaires à ce chapitre. Nous le faisons de deux façons :

5.1 SONDAGE SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

De façon régulière, les clients sont sondés afin de connaître leur satisfaction à propos de divers aspects de l'offre produits-services de LABORATOIRE MAT. Les résultats des sondages sont compilés et analysés dans le but de mettre de l'avant les actions nécessaires à l'atteinte des objectifs établis toujours dans le but d'améliorer la satisfaction de la clientèle. Une rétroaction des résultats obtenus est transmise aux employés et est rendue disponible pour la clientèle via le site internet de l'entreprise.

5.2 SONDAGE WEB

Les clients peuvent nous transmettre des commentaires et des suggestions par l'entremise du site internet à tout moment. Ces commentaires sont analysés par le département qualité qui y donne suite, soit individuellement ou en informant la direction. C'est ainsi que les clients contribuent grandement à améliorer la qualité de nos produits et services.