

	Procédure	Création : 28/11/2024 MAJ :
	Traitement des réclamations	Réf : M2-PR-REC-001 Version : 1
Processus :	Système de Management de la Qualité	

	Rédacteur	Valideur	Approbateur
Nom	Thibaud Alazard	Thibaud Alazard	Jordane Martin Fattor
Date	14/10/2024	21/11/2024	28/11/2024
Signature			

1. Table des matières

1.	Table des matières	1
2.	Documents associés	1
3.	Termes & Définitions.....	1
4.	Périmètre / Champ d'application	2
5.	Modalités de réalisation	2
	5.1. Formulation d'une réclamation.....	2
	5.2. Réception de la réclamation	2
	5.3. Enregistrement de la réclamation	2
	5.4. Classification de la réclamation.....	3
	5.5. Traitement de la réclamation	4
	5.6. Suivi des réclamations et des actions correctives	4
6.	Traçabilité	4
7.	Indicateurs.....	5
8.	Tableau récapitulatif.....	6

2. Documents associés

Néant

3. Termes & Définitions

- **Réclamation** : Action de réclamer, de s'adresser à une autorité pour faire reconnaître l'existence d'un droit

4. Périmètre / Champ d'application

La présente procédure s'applique à l'ensemble du processus de la gestion des réclamations et à l'ensemble des collaborateurs du service et aux entreprises adhérentes.

Cette procédure fait l'objet d'une évaluation régulière, à minima annuelle, par le SPSTI81.

5. Modalités de réalisation

Une réclamation est une demande formelle faite par une personne pour obtenir une correction, un remboursement ou une compensation en réponse à un préjudice, un défaut ou une erreur.

5.1. Formulation d'une réclamation

La réclamation doit être formulée par écrit et identifiable pour qu'elle soit recevable.

En cas de réclamation orale (par téléphone par exemple), celle-ci sera irrecevable.

Il doit être demandé à la personne réclamant de faire sa demande obligatoirement par écrit par l'un des dispositifs proposés par le SPSTI81 (cf. protocole déclaration d'une réclamation).

5.2. Réception de la réclamation

Les différents canaux de réception des réclamations sont :

- Par mail
- Par courrier
- Sur le site internet du SPSTI81

5.3. Enregistrement de la réclamation

Les champs suivants doivent être saisi :

- Qui ?
 - Entreprise adhérente
 - Instance représentative
 - Salarié
- N°adhérent
- Raison sociale
- Prénom / Nom du réclamant

- E-mail du réclamant (optionnel)
- Date de la réclamation
- Site concerné
 - Albi
 - Castres
 - Lavaur
 - Terssac
- Canal de réception
- Document de réclamation (courrier, mail ou site Internet)

Le service adhérent est destinataire de ces demandes de réclamation. Il est composé de plusieurs personnes ce qui permet d'assurer la continuité du service dans le traitement des réclamations.

5.4. Classification de la réclamation

Le service adhérent saisie :

- Le ou les objet(s) de la réclamation :
 - Absences VM
 - Cotisations
 - Echelonnement des factures
 - Facture absentéisme
 - Facture de nouveaux noms
 - Facture SIR
 - Radiation
 - Sectorisation
 - Visites / AT
 - Autres
- Le ou les motifs les processus concernés :
 - Direction
 - SMQ
 - Gestion administrative des adhérents
 - Prévention des risques professionnels
 - Suivi individuel de l'état de santé des travailleurs
 - PDP et MEE
 - Offre spécifique
 - RH
 - Communication interne et externe
 - Système d'Information

- Ressources financières
- Ressources matérielles et immobilières

5.5. Traitement de la réclamation

L'identité de la personne du service adhérent en charge du suivi du dossier est indiquée.

Le traitement des réclamations se fait de la façon suivante :

Analyse des causes

Les équipes pluridisciplinaires ainsi que les pilotes des différents processus peuvent être sollicités pour participer à l'analyse des causes et pour rechercher des solutions.

Action corrective

Selon la recevabilité de la réclamation plusieurs options sont possibles. Exemple : faire un avoir
La Direction est sollicitée pour les cas demandant un arbitrage.

Vérification de l'efficacité

Les échanges ou à minima la réponse apportée à l'adhérent est enregistrée dans les éléments de preuves.

5.6. Suivi des réclamations et des actions correctives

Utilisation de la plateforme BlueKanGo pour suivre les actions correctives.

L'analyse des réclamations permet d'identifier et de hiérarchiser les objets des réclamations.

Un bilan trimestriel est réalisé avec pour objectif, le cas échéant, d'émettre des actions correctives adaptées.

6. Traçabilité

Chaque réclamation avec son suivi est enregistrée et tracée dans le logiciel BlueKanGo.

7. Indicateurs

	N	N-
Nombre de réclamation		
Délai de réponse		
Nombre d'actions correctives		
Nombre de réclamation clôturée		
Efficacité des actions		
<u>Axe d'analyse :</u> Par thématique / processus Par secteur géographique Par nature des réclamants (salariés, entreprises, prestataire, etc.)		

8. Tableau récapitulatif

Etapes	Qui ?	Quand ?	Comment ?
1. Formulation d'une réclamation	Réclamant	Survenu de l'évènement	La réclamation doit être formulée par écrit et identifiable pour qu'elle soit recevable Aucune réclamation orale n'est enregistrée.
2. Réception d'une réclamation	Service adhérent	Dès la réception de la réclamation	<ul style="list-style-type: none"> • Par mail • Par courrier • Sur le site internet
3. Enregistrement d'une réclamation	Service adhérent	Dès la réception de la réclamation	Saisie via BlueKanGo : <ul style="list-style-type: none"> • Qui ? • N°adhérent • Raison sociale • Prénom / Nom du réclamant • E-mail du réclamant (optionnel) • Date de la réclamation • Site concerné • Canal de réception • Document de réclamation (courrier ou mail)
4. Classification de la réclamation	Service adhérent	Dès la réception de la réclamation	Saisie via BlueKanGo : <ul style="list-style-type: none"> • Le ou les objet(s) de la réclamation • Le ou les motifs les processus concernés
5. Traitement de la réclamation	Service adhérent Appui possible des équipes pluridisciplinaires, des pilotes de processus et de la Direction	À la suite de la classification	<p><u>Analyse des causes :</u> Étude approfondie en fonction de la réclamation Analyse pouvant être participative avec les équipes pluridisciplinaires du service.</p> <p><u>Action corrective :</u> Rédaction de la réponse au réclamant.</p> <p><u>Vérification de l'efficacité</u> Par mail, téléphone Enregistrement des échanges avec le réclament sur la plateforme BlueKanGo</p>
6. Suivi des réclamations	Référent qualité	Point trimestriel en COPIL Qualité	Utilisation de la plateforme BlueKanGo pour suivre les actions correctives. L'analyse des réclamations permet d'identifier et de hiérarchiser les objets des réclamations. Un bilan trimestriel est réalisé au niveau du COPIL Qualité avec pour objectif, le cas échéant, d'émettre des actions correctives adaptées.