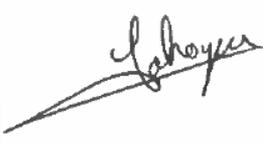


CHANGEMENT DE VERSION			
<u>Version</u>	<u>Date</u>	<u>Motifs</u>	<u>Pages concernées</u>
01	12/11/2012	Création	–
02	21/10/2014	Transformation du MO en procédure et précisions	Toutes
03	16/09/2019	Révision complète	Toutes
04	02/10/2020	Mise à jour fonction des acteurs	Pages 3 à 5
05	19/03/2024	Révision complète et ajout du rôle du responsable de secteur	Toutes

## SOMMAIRE

1.	OBJET .....	2
2.	DOMAINE D'APPLICATION .....	2
3.	DEFINITIONS, ABREVIATIONS, TERMINOLOGIE .....	2
4.	REFERENCES .....	2
5.	EVALUATION .....	2
6.	ETAPES LIEES A LA PROCEDURE DE GESTION DES RECLAMATIONS .....	3
6.1.	Réception et transfert de la réclamation écrite.....	3
6.2.	Réorientation de la réclamation en fonction du motif .....	3
6.3.	Traitement de la réclamation .....	3
6.4.	Suivi et bilan des réclamations.....	4

	Rédaction	Validation	Approbation
Date :	8.4.2024	9.4.2024	9/04/24
Nom :	Julien SCHOONHEERE	Laure LAHOUGUE	Pierrick MARTIN
Fonction :	Responsable Pôle IPRP/AST & Qualité	Assistante de Direction (COFIL DPS)	Directeur Général
Signature :			

## 1. OBJET

Cette procédure décrit la démarche appliquée à la réception, à l'enregistrement et au traitement des réclamations écrites des adhérents.

## 2. DOMAINE D'APPLICATION

Elle concerne toute réclamation écrite parvenant au Service (courrier, mail). Les réclamations orales sont volontairement exclues de ce circuit vu la probabilité importante de perte et/ou de transformation de l'information : les salariés ont ainsi pour **consigne de demander un écrit aux adhérents concernés**.

La démarche s'applique à tout le personnel susceptible de réceptionner une réclamation écrite.

## 3. DEFINITIONS, ABREVIATIONS, TERMINOLOGIE

**Réclamation** : expression de l'insatisfaction ou du mécontentement de l'adhérent (employeur, salariés ou représentants du personnel).

## 4. REFERENCES

📄 Référentiel SPEC AFNOR 2217 – Chapitre 5.3.3.2

## 5. EVALUATION

Cette procédure sera revue selon les besoins relevés entre autres par le biais des audits internes.

## 6. ETAPES LIEES A LA PROCEDURE DE GESTION DES RECLAMATIONS

### 6.1. Réception et transfert de la réclamation écrite

Toute réclamation écrite d'un adhérent ou d'un de ses salariés doit être transférée à l'assistante de Direction. Pour rappel, une réclamation doit correspondre à l'expression du mécontentement ou d'une insatisfaction. **Une simple demande d'information ou de visite n'entre pas dans ce cadre.**

Lorsque la réclamation arrive par courrier, l'assistante de Direction la conserve en vue de son traitement. Lorsqu'elles arrivent au centre de Cherbourg, la comptable du secteur scanne le courrier à l'assistante de Direction.

L'assistante de Direction se charge de la réorientation en vue de la réponse apportée. Une nouvelle ligne est ainsi créée dans le tableau annuel des réclamations ([R:\4 DPS\RECLAMATIONS](#)).

### 6.2. Réorientation de la réclamation en fonction du motif

L'assistante de Direction dispose de plusieurs alternatives :

- Si la réclamation porte sur les **absences**, l'assistante de Direction les traite ;
- Si le cœur de la réclamation porte sur une **problématique de facturation autre que les absences** (cotisation, facture...), la réclamation est transmise à la Directrice Administrative et Financière ;
- Si celui-ci correspond à une **autre problématique** (périodicité des visites, lieu de consultation, retard dans les visites, etc.), la réclamation est étudiée par le Directeur Général et transmise si besoin au responsable de secteur correspondant.

### 6.3. Traitement de la réclamation

La réponse à la réclamation écrite de l'adhérent peut prendre plusieurs formes. **Dans tous les cas**, la nature et la (les) cause(s) de la réclamation, le délai de réponse et les actions menées (dont réponse et vérification) sont tracés dans le tableau annuel des réclamations.

#### **Différence entre une action de correction et une action corrective :**

- ▶ **Action de correction** : vise à supprimer l'effet du problème sans supprimer la cause

*Exemple : réalisation d'un avoir*

- ▶ **Action corrective** : vise à supprimer la ou les causes pour éviter toute recrudescence

*Exemple : correction d'une adresse mail adhérent si celle-ci est erronée et est à l'origine de la réclamation*

### 6.3.1. Réponse écrite à l'adhérent (Direction)

Une **copie de la réponse apportée à l'adhérent** (courrier, mail) est conservée en CED du logiciel Métiers avec la réclamation initiale. Le tableau annuel de réclamations est à ce stade complété par la personne en charge de la réclamation ([R:\4 DPS\RECLAMATIONS](#)).

Les notes sont alimentées sous Pilote par l'assistante de Direction ou les comptables.

### 6.3.2. Rencontre avec la Direction

La Direction peut être amenée à **rencontrer l'adhérent** sur site ou dans un centre SIST Ouest Normandie.

Un retour d'information est dans ce cas effectué :

- ▶ **À l'assistante de Direction** chargée de :
  - Compléter le tableau annuel des réclamations ;
  - D'alimenter la CED et les notes du logiciel Métiers ;
  - De créer un événement Pilote.
- ▶ Si besoin, par **l'assistante de Direction au responsable de secteur concerné**.

### 6.3.3. Réponse via une action du responsable de secteur et/ou de l'équipe Santé Travail

Dans le cas où la réclamation parvient au **responsable de secteur**, il procède à son **traitement** et sollicite au besoin un ou plusieurs membres de l'équipe Santé Travail pour action.

Le responsable de secteur **informe** l'assistante de Direction de toute action menée et lui **transmet** les preuves d'action corrective. A la lumière des informations transmises, l'assistante de Direction complète le tableau des réclamations et le logiciel Métiers.

## 6.4. Suivi et bilan des réclamations

Un état des réclamations est présenté en **Comité de Pilotage Qualité**. Les réclamations sont un des volets du **bilan annuel Qualité** (DPS), les indicateurs associés sont par ailleurs transmis **périodiquement au Conseil d'Administration** et à la **Commission de Contrôle**.