

Objet et Champs d'application	Cette procédure décrit la méthodologie utilisée afin de traiter une réclamation, interne ou externe, de sa réception jusqu'à sa clôture.
Objectifs	<p>Les objectifs sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - D'apporter une réponse au réclamant afin d'attester de sa prise en compte, - De définir des actions correctives afin d'assurer la résolution de la réclamation, - D'assurer ainsi l'amélioration continue de notre système et la satisfaction des adhérents / du personnel.
Fonctions concernées	Cette procédure s'applique pour l'ensemble des adhérents du SIST du Libournais, leurs salariés et également pour les salariés du SIST Lib.
Documents associés	Plan d'actions correctives sous AGEVAL.
Références	SPEC 2217 -P 16 – chapitre 5.3.3.2.
Circuit de présentation	Procédure présentée : A l'ensemble du personnel via les réunions Flash Qualité.

Liste des abréviations

SIST : Service Interentreprises de Santé au Travail

COPIL : Comité de Pilotage

1. METHODOLOGIE ET MISE EN ŒUVRE – RECLAMATION EXTERNE

a. Définition d'une réclamation

En qualité, une réclamation est considérée comme « *toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant ses produits ou le processus même de traitement des réclamations, duquel une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue* ».

Il existe deux types de réclamations : Internes ou Externes :

- Les réclamations **internes** sont formulées par un ou plusieurs personnels de la structure du SIST Lib (par exemple une situation dangereuse, dysfonctionnement matériel, document manquant ou erroné, panne entraînant un fonctionnement en mode dégradé...).
- Les réclamations **externes** sont formulées par une personne externe à la structure du SIST Lib : un adhérent ou un salarié d'adhérent, un partenaire, prestataire, fournisseur...

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

La méthodologie et les étapes de traitement des réclamations relatives à l'utilisation des données personnelles (RGPD), sont réalisées comme toute autre réclamation, en respectant cette procédure.

b. Formulation d'une réclamation

Comme indiqué au chapitre ci-dessus, une réclamation, qu'elle soit interne ou externe doit être formulée par écrit et identifiable pour qu'elle soit recevable.

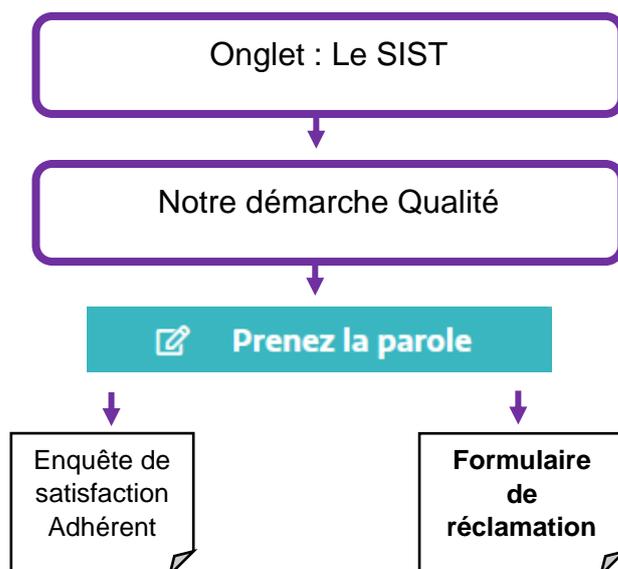
En cas de réclamation orale (par téléphone par exemple), celle-ci ne pourra pas être recevable.

Dans le cas d'une réclamation orale, il doit être demandé au réclamant de faire sa demande obligatoirement par écrit par mail, courrier, ou par l'un des dispositifs proposés par le SIST Lib :

- **Pour une réclamation interne** : depuis le compte AGEVAL du collaborateur, en se connectant et en cliquant sur l'onglet « *Déclarations* ».



- **Pour une réclamation externe** : depuis le site internet du SIST du Libournais, via le bouton présent lors de votre connexion à votre compte adhérent ou via le chemin d'accès ci-dessous sur notre site internet :



- Un formulaire s'ouvrira, et le réclamant devra compléter ce formulaire en détaillant l'objet de sa réclamation.
- Une fois le formulaire complété, le réclamant enregistrera sa saisie et le formulaire sera automatiquement envoyé dans le logiciel AGEVAL dans l'onglet « Enquêtes ».

c. Réception de la réclamation externe

Le SIST Lib peut être amené à recevoir des réclamations via différents canaux de communication. Le tableau ci-dessous liste ces différents canaux et que faire au cas par cas :

Mode de communication de la réclamation au SIST Lib	Prise en compte par le SIST Lib de la réclamation en l'état ?	Réponse à apporter au réclamant
A l'oral (face à face)	NON	Indiquer au réclamant de faire sa réclamation par écrit via le portail adhérent (internet) ou mail ou courrier.
Par téléphone	NON	Indiquer au réclamant de faire sa réclamation par écrit via le portail adhérent (internet) ou mail ou courrier.
Par mail	OUI	Accuser au réclamant par mail la bonne réception de sa réclamation.
Par courrier	OUI	Accuser au réclamant par mail la bonne réception de sa réclamation.
Sur le site internet / portail adhérent	OUI	Accuser au réclamant par mail la bonne réception de sa réclamation.

Lors de la réception d'une réclamation externe (par écrit), le SIST Lib s'engage à en accuser réception et à indiquer par mail au réclamant la prise en compte de celle-ci ou non, en justifiant ce choix, au maximum dans les 7 jours suivant la réception de la réclamation (en jours ouvrés). Cette première réponse peut être l'occasion de faire le point avec l'adhérent et d'apporter une réponse à sa réclamation ou à son interrogation.

Dans tous les cas l'ensemble des preuves des mails envoyés sont conservés à minima 5 ans.

d. Enregistrement de la réclamation externe

Une fois l'accusé réception envoyé au réclamant, la réclamation sera enregistrée.

Un système de permanence des réclamations a été mis en place au SIST Lib afin d'assurer la continuité du service dans le traitement des réclamations.

La responsable du pôle adhérents est prioritaire dans la gestion des réclamations (envoi des accusés réception + enregistrement sous AGEVAL). En cas de congés/absences, c'est le service comptabilité qui se chargera de la continuité des réclamations.

Le service support Qualité se connecte quotidiennement sur AGEVAL et pourra avertir la responsable du pôle adhérents si de nouvelles réclamations ont été rédigées.

La réclamation devra être saisie sur le logiciel qualité AGEVAL dans les 14 jours (jours ouvrés) à partir de la date de réception de la réclamation.

- L'ensemble des réclamations avec leur suivi est enregistré et tracé dans le logiciel AGEVAL : logiciel qualité du SIST Lib.

Lors de l'enregistrement de la réclamation sous AGEVAL, les éléments ci-dessous devront être renseignés :

- Déclarant sous AGEVAL (automatique),
- Date, heure et lieu de la réclamation,
- Personne concernée : Type de réclamant : Employeur, collaborateur, prestataire, salarié...
- Typologie de réclamation, (qui servira à désigner automatiquement l'équipe de traitement),
- Description des faits, en indiquant l'entreprise ou partenaire concerné si réclamation externe.
- Conséquences, mesures immédiate et compléments le cas échéant,
- Equipe en charge (circuit de traitement) : **désignée automatiquement par AGEVAL.**

Les réclamations des adhérents et des salariés suivis sont archivées respectivement dans le dossier d'entreprise par l'équipe qui traite la réclamation et seront conservées au minimum 5 ans.

e. Analyse et orientation de la réclamation externe

Lorsque la personne en charge de l'enregistrement de la réclamation sous AGEVAL renseignera la typologie de la réclamation, cela orientera automatiquement la réclamation vers l'équipe de traitement compétente.

Des équipes de traitement pour chaque typologie de réclamations ont été désignées. Elles seront en charge du traitement de la réclamation lorsque leur processus sera ciblé.

- Le tableau de composition des équipes de traitement en fonction des typologies de réclamations est présenté en Annexe 2 de cette procédure.
- Les équipes de traitement seront informées par mail automatique d'AGEVAL qu'une réclamation a été enregistrée sous AGEVAL et les concerne. Puis ils prendront en charge celle-ci jusqu'à sa clôture.

f. Analyse des causes et traitement de la réclamation externe

L'équipe de traitement aura 20 jours (ouvrés) à partir de l'orientation de la réclamation pour analyser les causes, traiter une réclamation et formuler une réponse au réclamant.

Pour des réclamations plus complexes, une réponse de premier niveau sera effectuée dans les 20 jours. La complétude sera apportée ultérieurement en fonction du degré de complexité et des résultats de l'analyse des causes.

Les délais de réponses au réclamant seront enregistrés sous AGEVAL avec par exemple les mails envoyés enregistrés en annexes.

La méthode d'analyse des causes et la constitution éventuelle d'un groupe de travail pour la résolution de la réclamation (assistantes, infirmières, médecins) seront définies par l'équipe en charge de traiter la réclamation.

Dans tous les cas, l'analyse des causes de la réclamation et la réponse apportée au réclamant seront enregistrées dans le logiciel qualité AGEVAL.

Cas particulier :

Si une réclamation est reçue durant la période estivale (en particulier sur la période de permanence de 2 semaines), le délai de traitement de la réclamation sera de fait plus long. Elle sera donc automatiquement basculée en réclamation complexe et une réponse sera apportée au réclamant dès que possible.

g. Mise en place des actions correctives et efficacité

Si l'analyse des causes de la réclamation réalisée par l'équipe démontre le besoin de la mise en place d'une ou plusieurs actions correctives, alors ces actions seront automatiquement intégrées au plan d'action géré dans le logiciel qualité AGEVAL du SIST Lib. Ce plan d'action comprendra les éléments suivants :

- La ou les action(s) correctives(s) à mettre en place,
- Une date d'échéance,
- Le ou les responsable(s),
- Le statut de l'action,
- Les commentaires éventuels,
- La vérification de l'efficacité des actions.

h. Clôture de la réclamation externe

La clôture de la réclamation sera réalisée sous le logiciel AGEVAL, par l'équipe de traitement.

Afin de clôturer une réclamation sous AGEVAL, les conditions ci-dessous devront être remplies :

- 1) Une réponse a été apportée par l'équipe au réclamant dans les 20 jours (jours ouvrés),
- 2) Si la réclamation nécessite une étude plus complexe, une seconde réponse, plus précise a été apportée au réclamant (pas de délai spécifié),
- 3) Les actions correctives décidées suite à la réclamation ont été réalisées.

i. Evaluation interne régulière de la procédure de traitement des réclamations

La présente procédure devra faire l'objet d'une évaluation régulière par le SIST Lib. Elle sera ainsi évaluée au minimum une fois par an, lors des revues de processus puis lors des Revues du Système Qualité, de la même façon que les réclamations.

Lors des revues du système Qualité, les points suivants seront notamment abordés : Tableau de bord, analyse des principales réclamations, identification des thématiques récurrentes avec priorisation des actions correctives, etc...

2. METHODOLOGIE ET MISE EN ŒUVRE – RECLAMATION INTERNE

Concernant les réclamations internes, la méthode de traitement est identique à celle utilisée pour les réclamations externes, néanmoins, il n'y a pas de délai défini pour répondre au réclamant.

Le délai de réponse au réclamant sera à l'appréciation de l'équipe en charge du traitement en fonction du nombre de réclamations sur le même thème et des priorités en termes de fonctionnement de la structure.

ANNEXES

Annexe 1 : Tableau de méthodologie de traitement d'une réclamation externe

Annexe 2 : Tableau de composition des équipes de traitement en fonction des typologies de réclamation

ANNEXE 1 : METHODOLOGIE DE TRAITEMENT D'UNE RECLAMATION EXTERNE

Etapas	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 (mail, courrier ou depuis le site internet du SIST Lib).
2 – Réception d'une réclamation et envoi d'un accusé réception au réclamant	Référent pôle adhérent OU Service comptabilité	7 jours maximum après la réception de la réclamation (jours ouvrés)	Par mail OU par courrier.
3 – Enregistrement d'une réclamation	Référent pôle adhérent OU Service comptabilité	Jusqu'à 14 jours maximum à partir de la réception de la réclamation (jours ouvrés)	Depuis AGEVAL : onglet Déclaration, en complétant les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> - Déclarant sous AGEVAL (automatique), - Date, heure et lieu de la réclamation, - Personne concernée : Type de réclamant : Employeur, collaborateur, prestataire, salarié... - Typologie* de réclamation, - Description des faits, en indiquant l'entreprise ou partenaire concerné si réclamation externe. - Conséquences et mesures immédiates, - Annexes le cas échéant, - Equipe en charge du traitement : La réclamation est orientée automatiquement vers l'équipe concernée grâce à la typologie*.
4 – Analyse et orientation de la réclamation	Référent pôle adhérent OU Service comptabilité	Lors de l'enregistrement – point 3	En fonction de la typologie de la réclamation, celle-ci sera automatiquement orientée vers l'équipe de traitement compétente.
5 – Traitement de la réclamation	Equipe de traitement	Dans les 20 jours suivant l'orientation de la demande (jours ouvrés)	Analyse approfondie pouvant être participative avec les membres du personnel du Sistlib, à l'appréciation de l'équipe de traitement. Etude approfondie en fonction de la réclamation. Si réclamation complexe, réponse de 1 ^{er} niveau apportée dans les 20 jours puis réponse complète et détaillée ultérieurement.
6 – Réponse au réclamant	Equipe de traitement	Dans tous les cas (réclamation complexe ou non) dans les 20 jours suivant l'orientation de la demande (jours ouvrés)	Par mail – Enregistrement du mail réponse dans le logiciel qualité. Rédaction de la réponse à la réclamation au réclamant. Communication de la réponse aux personnels concernés. Enregistrement de la réponse sous AGEVAL – dossier réclamations.
7 – Mise en œuvre des actions correctives	Equipe de traitement	Lors de l'étape d'analyse approfondie	En complétant le plan d'actions correctives dans AGEVAL, en indiquant : <ul style="list-style-type: none"> • La ou les action(s) correctives(s) à mettre en place, • Une date d'échéance et la date de réalisation, • Le ou les pilote(s), • Les commentaires éventuels, • La vérification de l'efficacité des actions.
8 – Clôture de la réclamation	Equipe de traitement	Si toutes les conditions sont remplies	Une réponse a été faite au réclamant + les actions correctives sont réalisées
9 – Suivi des réclamations et des actions correctives	Support qualité	Mensuellement en se connectant sur AGEVAL	Tableau de bord, analyse des réclamations, identification des thématiques récurrentes avec priorisation des actions correctives, relance pilotes, etc.

ANNEXE 2 : COMPOSITION DES EQUIPES DE TRAITEMENT EN FONCTION DES TYPOLOGIES DE RECLAMATIONS INTERNES

CATEGORIE S (maxi 70 caractères)	TYPLOGIE (maxi 110 caractères)	E QUIPE
Informatique / Véhicules	Informatique : Logiciel métier	Tickets
Informatique / Véhicules	Informatique : Matériel informatique	Tickets
Informatique / Véhicules	Informatique : Portail Adhérent	Tickets
Informatique / Véhicules	Informatique : Connexion réseau	Tickets
Informatique / Véhicules	Informatique : Impressions ou scanner	Tickets
Informatique / Véhicules	Informatique : Autres	Tickets
Informatique / Véhicules	Véhicules : Problème de réservation	Tickets
Informatique / Véhicules	Véhicules : Panne	Tickets
Informatique / Véhicules	Véhicules : Problème de matériel	Tickets
Informatique / Véhicules	Véhicules : Autres	Tickets
Sécurité des locaux / Matériels	Disparition / vol / effraction	Direction
Sécurité des locaux / Matériels	Dégât des eaux	Direction
Sécurité des locaux / Matériels	Risque électrique / incendie	Direction
Sécurité des locaux / Matériels	Besoin de réparation	Direction
Sécurité des locaux / Matériels	Autres	Direction
Communication / Organisation	Communication inter-service	Communication
Communication / Organisation	Communication aux adhérents	Communication
Communication / Organisation	Confidentialité / RGPD	Communication
Communication / Organisation	Outils de communication externe (site internet, portail adhérents)	Communication
Communication / Organisation	Outils de communication interne	Communication
Communication / Organisation	Autres	Communication
Sécurité des personnes	Accident du travail	Direction
Sécurité des personnes	Accident de trajet	Direction
Sécurité des personnes	Aggression verbale / physique	Direction
Sécurité des personnes	Comportement suspect	Direction
Sécurité des personnes	Hygiène des locaux	Direction
Sécurité des personnes	Confidentialité / RGPD	Direction
Sécurité des personnes	Autres	Direction
Documentation	Document introuvable	Support Qualité
Documentation	Document obsolète ou éronné	Support Qualité
Documentation	Proposition de création de nouveau document	Support Qualité
Documentation	Autres	Support Qualité
Prestataire / Fournisseur	Insatisfaction de prestation	Direction
Prestataire / Fournisseur	Insatisfaction d'achat / location	Direction
Prestataire / Fournisseur	Retard	Direction
Prestataire / Fournisseur	Autres	Direction

Sabrina RENOUX
Cécile NAUDET
Jérôme FAURE

Katia BERNARDIN O
Chantal DUGOURD
Sabrina RENOUX

Katia BERNARDIN O
Chantal DUGOURD
Thierry ROYON
Océane DUBOIS
Florence RUFFING

Katia BERNARDIN O
Chantal DUGOURD
Sabrina RENOUX

Katia BERNARDIN O
Alexandre GAUDRIE
Cécile NAUDET

Katia BERNARDIN O
Chantal DUGOURD
Sabrina RENOUX