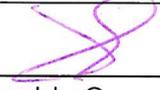
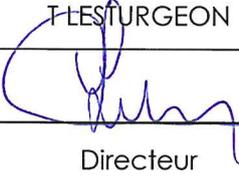
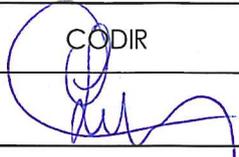


	PROCEDURE DE GESTION DES RECLAMATIONS	Référence : SMQ PR 003-01
		Version : 1 Date : 26/09/2024
		Page : 1/3

	Rédaction	Validation	Approbation
Date :	26/08/2024	23/09/2024	26/09/2024
Nom :	S SAULNIER	T LESTURGEON	CODIR
Signature :			
Fonction :	Responsable Organisation et Qualité	Directeur	

Diffusion	Ensemble des professionnels AGEVAL Internet
------------------	---

1. OBJET

Cette procédure a pour finalité de définir les différentes étapes et modalités de recueil et de gestion des réclamations des adhérents et des salariés et autres parties prenantes.

2. DOMAINE D'APPLICATION

La démarche s'applique à l'ensemble des professionnels susceptibles de réceptionner une réclamation écrite.

3. TEXTES DE REFERENCE ET DOCUMENTS ASSOCIES

- Critère du référentiel de certification AFNOR SPEC 2217 :

« Le SPSTI doit disposer d'une procédure qui assure que les réclamations puissent être traitées en incluant l'analyse des causes, le cas échéant la mise en place d'actions correctives et la vérification de l'efficacité des actions. Ces réclamations sont tracées en précisant le délai de réponse. Cette procédure doit faire l'objet d'une évaluation régulière par le SPSTI. Cette procédure est portée à la connaissance des entreprises adhérentes et transmise sur demande aux salariés et aux instances représentatives du personnel (IRP). »

4. DEFINITION ET CONTEXTE

Dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue de la qualité, il convient d'accroître les possibilités offertes aux adhérents et salariés de s'exprimer, pour définir des pistes de progrès.

Le fait de structurer la gestion des réclamations permet de restaurer ou de maintenir la satisfaction des adhérents et salariés et leur confiance en étant à l'écoute, de favoriser les bonnes pratiques en termes de gestion des réclamations et d'améliorer nos organisations.

Sont considérées comme réclamations toutes les formulations d'insatisfaction émises à l'écrit.

À savoir :

	PROCEDURE DE GESTION DES RECLAMATIONS	Référence : SMQ PR 003-01
		Version : 1 Date : 26/09/2024
		Page : 2/3

- Les lettres de doléances,
- Les visites sur place, courriers électroniques,
- Les supports permettant une expression libre des usagers : enquêtes de satisfaction,
- Le formulaire dédié sur le site internet.

5. EVALUATION

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

6. CIRCUIT DE LA GESTION DE LA PLAINTE OU DE LA RECLAMATION

6.1. Réception des réclamations

Sur le site internet de SISTEL, un formulaire est mis en ligne afin que les adhérents et salariés puissent émettre une réclamation.

Ce canal doit être le canal privilégié d'expression des réclamations des adhérents, des salariés ou autres. Les professionnels de SISTEL sont invités en cas de mécontentement d'un interlocuteur à proposer à ce dernier de se saisir du formulaire de réclamation sur le site internet.

Les adhérents et les salariés peuvent être amenés à formuler une réclamation en ne passant pas par le formulaire du site internet.

Si c'est un courrier (papier ou électronique), ce dernier est transmis à la direction avec en copie le service qualité.

6.2. Enregistrement et orientations des réclamations

Les réclamations adressées à SISTEL sont enregistrées et tracées dans le logiciel qualité. Lors de réception d'un courrier écrit, le « réclamant » reçoit par mail un accusé de réception de la part du service qualité (si une adresse est mentionnée).

En fonction du sujet, la réclamation est réorientée vers les services suivants :

- Si la réclamation porte sur une problématique de facturation autre que l'imputation, la réclamation est transmise à la Responsable Administrative et Financière,
- Si la réclamation porte sur une imputation, la réclamation est transmise à l'Attachée de Direction,
- Si le sujet de la réclamation correspond à une autre problématique (périodicité des visites, retard de visites, relationnel avec les professionnels SISTEL...), la réclamation est transmise au Directeur.

6.3. Traitement de la réclamation

Le destinataire de la réclamation en collaboration avec les professionnels concernés recueille les éléments de réponse. Des actions curatives ou préventives sont définies si besoin et sont tracées dans le Plan d'Amélioration Continu de la Qualité.

Une réponse est apportée au « réclamant » sous un délai de 30 jours.

La nature, la ou les causes de la réclamation, le délai de réponse et les actions menées sont tracées dans le logiciel qualité.

	PROCEDURE DE GESTION DES RECLAMATIONS	Référence : SMQ PR 003-01
		Version : 1 Date : 26/09/2024
		Page : 3/3

Une copie de la réponse apportée à l'adhérent (courrier/mail) est conservée avec la réclamation initiale dans le logiciel qualité.

Un état des réclamations est présenté au Comité de Direction tous les deux mois et en CMT.

Les actions mises en place seront évaluées par le biais d'audits internes.

7. INDICATEURS DE SUIVI

- Délai de réponse à la réclamation
- Nombre de réclamations par trimestre et par motif en rapport avec l'activité de SISTEL

Les indicateurs de suivi sont portés à la connaissance des professionnels SISTEL, de la Commission du Contrôle et figurent dans le rapport annuel.