



PT QUAL 03

Traitement des réclamations

OCTOBRE 2024

Objet

Méthodologie de traitement des réclamations, incluant une analyse des causes et, le cas échéant, la mise en place d'actions correctives

Diffusion

Pour action :

- Direction générale
- Référent(e) qualité
- Equipe pluridisciplinaire

Pour information :

- Adhérents
- Salariés des entreprises adhérentes

Table des matières

1.	PRINCIPES ET REGLES.....	3
1.1.	OBJET.....	3
1.2.	CHAMP D'APPLICATION.....	3
1.3.	REFERENTIELS	3
1.4.	DOCUMENTS ASSOCIES	3
2.	TRAITEMENT DES RECLAMATIONS	3
2.1.	RECEPTION.....	3
2.2.	ENREGISTREMENT	4
2.3.	TRAITEMENT	4
2.4.	CLOTURE	4
3.	ANALYSE DES CAUSES	4
4.	GLOSSAIRE	5

1. PRINCIPES ET REGLES

1.1. OBJET

Ce protocole a pour objectif le traitement des réclamations, incluant une analyse des causes et, le cas échéant, la mise en place d'actions correctives ainsi que la vérification de l'efficacité de ces actions.

1.2. CHAMP D'APPLICATION

L'ensemble des domaines d'activité de l'AMCO-BTP est concerné : adhésions, cotisations, rendez-vous pour visites de suivi en santé, actions en milieu de travail, actions de prévention de la désinsertion professionnelle, etc...

Une réclamation est une information obligatoirement traçable (courrier, email, etc..) émanant d'un adhérent, d'un salarié d'un adhérent, ou de tout partenaire de l'association précisant une insatisfaction sur la qualité du service rendu.

Les réclamations qui relèvent de la gestion courante, c'est-à-dire qui sont traitées directement et sans délai par l'équipe pluridisciplinaire ou l'équipe des fonctions support n'entrent pas dans le champ d'application du présent protocole.

1.3. REFERENTIELS

AFNOR SPEC2217 : Référentiel de certification des services de prévention et de santé au travail interentreprises (SPSTI), selon la dernière version en vigueur.

1.4. DOCUMENTS ASSOCIES

PT QUAL 02 Protocole de recueil de la satisfaction

MV QUAL 04 réclamations adhérents

2. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

2.1. RECEPTION

- Tout professionnel de l'AMCO-BTP est susceptible de recevoir une réclamation écrite (via courrier, mail, formulaire).

En cas de réclamation orale, si la réponse ne peut pas être apportée immédiatement par le professionnel, ses collègues de l'équipe pluridisciplinaire, l'équipe des fonctions support ou la direction, le professionnel suggère à l'interlocuteur d'effectuer sa réclamation par courriel ou courrier afin qu'elle soit traitée.

- La réclamation écrite est transférée à la référente qualité

2.2. ENREGISTREMENT

- La référente qualité inscrit l'échange dans la chronologie du dossier adhérent et enregistre la réclamation dans la CED adhérents.
- La référente qualité enregistre en parallèle dans un tableau de suivi (voir MV QUAL 04 réclamations adhérents) les réclamations. Le tableau reprend la date de réclamation, l'adhérent, son numéro, le département, le professionnel qui a pris en charge la réclamation, le type de réception de la réclamation, l'objet, la date de réponse, l'action et l'évaluation).

2.3. TRAITEMENT

- En fonction de la réclamation, de son objet, et de son contexte, des échanges sont réalisés et des informations sont prises avec les professionnels concernés (Directeur général, référente technique, référente prévention des risques professionnels, IPRP, médecins, IDEST, assistants de santé au Travail...).
- Une réponse écrite (email, courrier simple, courrier en recommandé avec accusé de réception) est envoyée sur le traitement de la réclamation avec, le cas échéant, notification aux professionnels concernés de l'AMCO-BTP.
- Le délai maximum entre la date de réception de la réclamation et la réponse est de 30 jours.

2.4. CLOTURE

- Des lors qu'une réponse a été apportée, la référente qualité renseigne le tableau de suivi (voir MV QUAL 04 réclamations adhérents).

3. ANALYSE DES CAUSES

- A chaque réunion de CODIR mensuelle, le tableau de suivi (voir MV QUAL 04 réclamations adhérents) fait l'objet d'un contrôle du traitement et de la clôture des réclamations.

La mise en place des actions correctives est vérifiée.

L'évaluation de l'efficacité des actions est réalisée par l'envoi d'un questionnaire de satisfaction.

- Une évaluation annuelle du tableau de suivi est réalisée par le COPIL prenant notamment en compte le nombre de réclamations, les motifs et les délais de réponse. Cette évaluation pourra servir de base afin de mettre en place des actions correctives structurelles, inscrites dans le plan d'action qualité de l'AMCO-BTP. A cette occasion, l'évaluation de l'efficacité du présent protocole est réalisée et réajustée si besoin.

4. GLOSSAIRE

Sigle ou terme technique	
CED	Classification électronique de document
IPRP	Intervenant en Prévention des Risques Professionnels
IDEST	Infirmière Diplômée d'Etat en Santé au Travail
CODIR	Comité de Direction
COFIL	Comité de pilotage



Indique les nouveautés par rapport à la dernière version du document



Attention !



Enregistrement qualité

