Procédure | Gestion des réclamations, dysfonctionnements et proposition d'amélioration

Cette procédure a pour objet de décrire la gestion des réclamations, dysfonctionnements et propositions faites par toutes les parties prenantes, à la fois internes et externes, depuis leur identification jusqu'à leur clôture.

Définitions

Demande : la demande émane d'un interlocuteur interne ou externe. Elle est traitée dans un flux prévu dans l'organisation. Tant que le circuit se déroule normalement, il n'y a pas lieu de qualifier en dysfonctionnement

Dysfonctionnement : lorsque la demande permet d'identifier un processus insatisfaisant ou lorsque la situation peut entrainer un incident, une perturbation du bon fonctionnement de l'activité du service ;

Proposition d'amélioration : suggestion destinée à améliorer le fonctionnement d'une activité ;

Action corrective : action visant à éliminer la cause d'un dysfonctionnement afin qu'il ne se reproduise plus.

Réclamation : une réclamation est l'expression d'un mécontentement ou d'une insatisfaction formulée par une personne ou une organisation (adhérent, salarié suivi, partenaire, etc.) à l'égard du Service de Santé au Travail, et impliquant une attente de réponse ou de traitement. Elle émane donc d'un interlocuteur externe qui documente sa demande par écrit uniquement afin d'en assurer la traçabilité.

> Exemples : Mécontentement lié à du retard de visite, Contestation de la cotisation, …
>
> Toute insatisfaction émise par l'adhérent suite à ce premier niveau de réponse est à traiter comme une réclamation.
>
> Ne sont pas considérées comme des réclamations :
>
> - Les demandes de modification de rendez-vous.
> - Les demandes d'avoir.
> - Les demandes d'information.
> - Les observations sans attente de réponse ou d'action spécifique.
> - Les critiques génériques ou anonymes sans fait concret ni possibilité de traitement.

Déroulement du traitement

Dysfonctionnement - Proposition

L'outil de travail de la gestion des dysfonctionnements et idées est Ageval, bouton « Déclarations ».

Emetteur : tous les salariés du service peuvent émettre des réclamations et des idées.

Equipe d'analyse et de traitement : les personnes désignées analysent la situation et mettent en place des actions correctives. L'analyse du dysfonctionnement demande parfois un complément d'information auprès du déclarant afin de mieux comprendre l'évènement (qui ? quoi ? où ? quand ? comment ? combien ? pourquoi ?) et les causes.

© SMIE Service Médical Inter-Entreprises de Châteaubriant | Document à usage interne | Diffusion et utilisation soumis à accord du SMIE

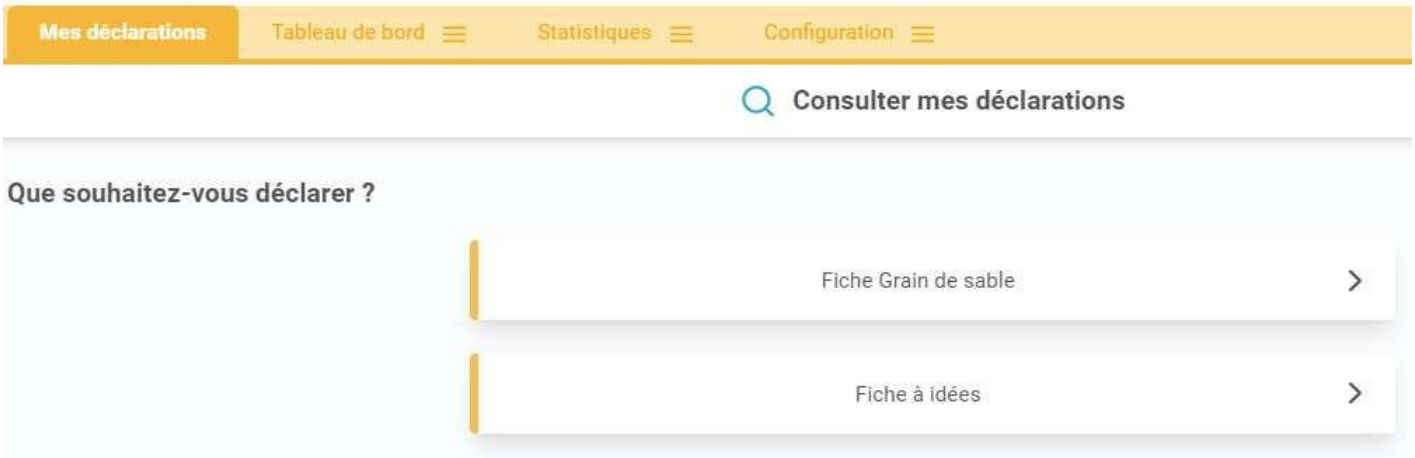
Réponse et suivi : l'émetteur de la déclaration est informé au fur et à mesure de l'évolution de la résolution, ainsi que l'équipe concernée.

Réclamation (externe)

Les réclamations écrites sont traitées dans OSCAR : la demande reçue de l'adhérent sur l'adresse générique du service contact@smie-chateaubriant.fr ou portail@smie-chateaubriant.fr est routée vers reclamation@smie-chateaubriant.fr. Cette adresse est veillée par la direction qui s'implique dans chaque réponse formelle à la réclamation. La réclamation est étiquetée pour déterminer la problématique et en caractériser l'origine (n° d'adhérent). Les réclamations sont traitées en priorité.

Organisation des équipes et gestion du process

Déclaration



Qualification de la déclaration

La typologie de la déclaration par le demandeur initial permet d'activer le groupe en charge du traitement

Typologie	Équipe responsable
A- Accident ou Incident	Moyens généraux
B- Communication (interne, externe)	Communication
C- Locaux	Moyens généraux
D- Logistique (matériel, mobilier, entretien, ...)	Moyens généraux
E- Informatique ou Téléphonie	Système d'information
F- Relations internes	Qualité
G- Relations adhérents	Adhérents
H- Relations salariés	Qualité
I- RGPD	RGPD
J- Certification (qualité, procédure, protocole, ...)	Qualité

Equipe de traitement

Les équipes de traitement sont définies nominativement dans Ageval. Il a été défini 3 groupes constitué de 3 ou 4 membres + 1 groupe « réclamations » :

© SMIE Service Médical Inter-Entreprises de Châteaubriant | Document à usage interne | Diffusion et utilisation soumis à accord du SMIE

1. Achat-Moyens généraux-Maintenance
2. Informatique-RGPD
3. Qualité
4. Adhérents = réclamations. Elles sont traitées par : direction + assistante de direction

Une réclamation posant une question de fonctionnement doit entrainer la création d'un « grain de sable » qui est traitée dans le flux AGEVAL de gestion de dysfonctionnement.

Lorsque les actions qui devaient être menées ont été faites, le groupe retourne voir la personne à l'origine de la fiche grain de sable pour l'informer des décisions prises et voir si cela répond à ses attentes. Si tel est le cas alors la fiche grain de sable peut être close.

Traçabilité

Les outils AGEVAL et OSCAR permettent l'un comme l'autre d'assurer le suivi et le délai du traitement.

Le groupe pilote de la certification SPEC 2217 se réunit trimestriellement pour faire une analyse macroscopique de l'ensemble des demandes.

Dysfonctionnements

Lien : https://smie.ageval.fr/ei_statistiques.php?modele=21259

Les outils de filtrage permettent de faire des points généralistes ou spécifiques. Les plans d'action correctifs sont lancés en fonction des besoins.

Réclamations

Les outils de suivi sont disponibles ici :

https://www.smie-chateaubriant.fr/web#action=599&model=helpdesk.ticket&view_type=cohort&menu_id=402&cids=1

Analyse et traitement

- **Qualification** : la demande est qualifiée, précisée dans Ageval ou Oscar
- **Analyse des faits** : Recueil d'éléments auprès des personnes concernées.
- **Réponse au réclamant** : Délai indicatif de traitement : **15 jours ouvrés**
- **Actions correctives** : Si nécessaire, mise en œuvre d'actions pour corriger le dysfonctionnement identifié. Suivi de l'efficacité.

Suivi et amélioration continue

- Le référent qualité établit un **bilan semestriel ou annuel** :
  - Nombre de réclamations
  - Thèmes récurrents
  - Délai moyen de traitement
  - Actions engagées
- Les tendances sont présentées en comité de direction ou d'amélioration continue.
- Des actions préventives peuvent être proposées (formation, procédures, communication...).

© SMIE Service Médical Inter-Entreprises de Châteaubriant | Document à usage interne | Diffusion et utilisation soumis à accord du SMIE

Révision

La procédure est révisée annuellement pour tenir compte des analyses et des plans d'action à mettre en place.

© SMIE Service Médical Inter-Entreprises de Châteaubriant | Document à usage interne | Diffusion et utilisation soumis à accord du SMIE