Réception d'une plainte et/ou réclamation écrite (courrier, mail, portail adhérent)

↓

Toute réclamation / plainte est transmise au Service Relation Adhérents (SRA)

↓

Enregistrement de la plainte par la responsable du SRA dans le tableau de suivi (ENR ASTIL SMQ 003)

↓

Si réception d'une plainte et/ou réclamation par :

- Mail / Portail adhérent : un mail générique est envoyé à la personne de bonne réception de sa demande.
- Courrier : la responsable SRA envoie un courrier ou un mail de bonne réception, dans les 5 jours ouvrés

↓

Une enquête interne est menée par la responsable SRA :

- Analyse des causes (en collaboration avec la chargée de mission qualité) : Méthode des 5 M
- Si besoin, mettre en œuvre des actions correctives (intégration dans le PACQ)

↓

La responsable SRA répond, sous AR ou mail, à l'adhérent/salarié externe/représentant du personnel (dans les 10 jours ouvrés qui suivent l'indication de la bonne réception).

↓

Une Fiche de Signalement est réalisée par le(s) salarié(s) ASTIL 62 concerné(s), cela permet le suivi en interne.

↓

La Fiche de Signalement, la plainte et/ou réclamation, ainsi que la réponse apportée, sont présentées en Comité des Vigilances.

↓

Une copie de la plainte et/ou réclamation ainsi que de la réponse apportée, sont enregistrées dans le dossier de l'adhérent/salarié.

↓

Une analyse quantitative et qualitative des plaintes et/ou réclamations ainsi qu'une analyse des délais de réponse sont faites lors de la réunion du Comité des Vigilances.