**LA PROCÉDURE DE**

**TRAITEMENT**

**DES RÉCLAMATIONS**

**IND 31**

**LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **QUI** | **ETAPE** | **COMMENTAIRE** | **DÉLAI** |
| Service/personne responsable des réclamations | Réception d’une réclamation | Par courrier, téléphone, mail, fax, constat | 0 |
| Transmission au responsable en charge des réclamations (Monsieur Boucharouit) | Faire suivre le mail fax courrier compte rendu téléphonique rapport | Dès réception de la réclamation  au plus tard J+1 |
| Le responsable en charge des réclamations (Monsieur Boucharouit) | Analyse de la réclamation |  | Dès réception de la réclamation au plus tard J+1 |
| *La réclamation est- elle recevable ?* |
| **NON** | Réponse au réclamant par courrier téléphone mail fax | J+3 |
| **OUI** |  |  |
| Ouverture d’une fiche de réclamation avec accusé de réception à remettre au réclamant | Sur support informatique | J+3 |
| *Qualifie la réclamation* |  |  |
| 1/ réclamation d’ordre social |  |
| Service concerné par la réclamation  Le responsable en charge de la réclamation  Le responsable en charge des réclamations  Service concerné par la réclamation  Le responsable en charge des réclamations | Transmission au département  concerné par la réclamation | Par courrier mail fax | J+1 |
|  |  |
| Lettre d’attente au réclamant | J+1 |
| Suivre le traitement réservé à la réclamation par le département concerné. | Tout moyen laissant trace | J+3 à compter de la transmission |
| Réponse au réclament avec solution | Par tout moyen laissant une trace  Fichier informatique  Par courrier mail fax | J+8 à compter de la réception de la réclamation |
| Clôture et enregistrement de la réclamation |
| **2/ réclamation d’ordre économique** |  |
| Transmission au département concerné par la réclamation | J+1 |
| Lettre d’attente au réclamant |  |
| Suivre le traitement réservé à la réclamation par le département concerné. | J+3 |
| Réponse au réclamant avec solution | J+8 |
| Clôture et enregistrement de la réclamation |
| **3/ réclamation d’ordre environnementale** |  |
| Transmission au département concerné par la réclamation | J+1 |
| Lettre d’attente au réclamant |  |
| Le responsable en charge des réclamations  Le service concerné par la réclamation | Suivre le traitement réservé à la réclamation par le Gérant.  Réponse au réclamant avec solution  Clôture et enregistrement de la réclamation | Fichier informatique (ENR/QUA/03/20202N°63) | J+8 |
| Le réclamant | *Le réclamant est-il satisfait ?* |  |  |
| Le responsable en charge des réclamations | **OUI** | Clôture de la réclamation dans le fichier informatique | Dès la prise de connaissance de la  satisfaction |
|  | **NON** | Révision de l’action corrective | Dès la prise de connaissance de la non-satisfaction |