

# LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS IND 31

Siret : 88912886400010

Organisme de formation enregistré sous le numéro : 44 570 410 057 auprès du préfet de région Grand Est d'acquisition du numéro de déclaration. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

DOCUMENT	IND	CRÉATION	RÉDACTION	FORMATION	MISE À JOUR
Procédure de réclamation	31	16/01/2022			19/08/2022

## 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
	<i>La réclamation est-elle recevable ?</i>		
	<b>NON</b>	Réponse au réclamant par courrier téléphone mail fax	J+3
	<b>OUI</b>		
	Ouverture d'une fiche de réclamation avec accusé de réception à remettre au réclamant	Sur support informatique	J+3
	<b>Qualifie la réclamation</b>		
	<b>1/ réclamation d'ordre social</b>		
Service concerné par la réclamation	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
Le responsable en charge de la réclamation	Réponse au réclament avec solution		J+8 à compter de la réception de la réclamation
	Clôture et enregistrement de la réclamation		
Le responsable en charge des réclamations Service concerné par la réclamation	<b>2/ réclamation d'ordre économique</b>		
	Transmission au département concerné par la réclamation		J+1
	Lettre d'attente au réclamant	Par tout moyen laissant une trace	
	Suivre le traitement réservé à la réclamation par le département concerné.	Fichier informatique	J+3
	Réponse au réclamant avec solution		J+8
Le responsable en charge des réclamations	Clôture et enregistrement de la réclamation		
	<b>3/ réclamation d'ordre environnementale</b>		
	Transmission au département concerné par la réclamation	Par courrier mail fax	J+1
Le responsable en charge des réclamations Le service concerné par la réclamation	Lettre d'attente au réclamant		
	Suivre le traitement réservé à la réclamation par le Gérant. Réponse au réclamant avec solution	Fichier informatique (ENR/QUA/03/20202N°6 <sup>3</sup> )	J+8
Le réclamant	Clôture et enregistrement de la réclamation		
	<i>Le réclamant est-il satisfait ?</i>		
Le	<b>OUI</b>	Clôture de la	Dès la prise de

Siret : 88912886400010

Organisme de formation enregistré sous le numéro : 44 570 410 057 auprès du préfet de région Grand Est d'acquisition du numéro de déclaration. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

DOCUMENT	IND	CRÉATION	RÉDACTION	FORMATION	MISE À JOUR
Procédure de réclamation	31	16/01/2022			19/08/2022

responsable en charge des réclamations		réclamation dans le fichier informatique	connaissance de la satisfaction
	<b>NON</b>	Révision de l'action corrective	Dès la prise de connaissance de la non-satisfaction

Siret : 88912886400010

Organisme de formation enregistré sous le numéro : 44 570 410 057 auprès du préfet de région Grand Est d'acquisition du numéro de déclaration. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

	DOCUMENT	IND	CRÉATION	RÉDACTION	FORMATION	MISE À JOUR
	Procédure de réclamation	31	16/01/2022			19/08/2022