

GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. Formulation de la réclamation

Qui ?

Le déclarant (prospect, adhérent, travailleur indépendant)

Quand ?

Lorsqu'un incident ou une insatisfaction lié au SPSTI survient

Comment ?

- Par mail : reclamations@spsti2387.fr
- Formulaire de contact sur le site internet
- Par courrier : SPSTI 23-87
6 rue Voltaire, CS 51223
87054 Limoges Cedex

2. Réception de la réclamation

Qui ?

Le service réclamations

Quand ?

Dès la réception du mail / formulaire / courrier

Comment ?

Enregistrement dans un tableau de bord

Remarque

Les réclamations orales sont exclues et les demandes liées au arrêt de travail ne sont pas des réclamations

3. Traitement de la réclamation

Qui ?

Le service réclamations

Quand ?

- Prise de contact avec le déclarant sous 8 jours
- Analyse et mise en place d'actions correctives sous 3 semaines

Comment ?

- Analyse des causes avec les acteurs concernés
- Proposition systématique d'un rendez-vous
- Proposition de solutions
- Réponse formelle au déclarant (mail ou courrier)
- Enregistrement de la réponse et des échanges dans le tableau de suivi

4. Suivi des réclamations

Qui ?

Le service réclamations

Quand ?

- Suivi hebdomadaire
- Analyse annuelle dans le rapport d'activité

Comment ?

- Analyse des réclamations récurrentes
- Identification des actions prioritaires

5. Suivi des actions correctives

Qui ?

Le service réclamations et le service qualité

Quand ?

Une fois par trimestre

Comment ?

- Suivi des actions mises en place
- Evaluation de l'efficacité

6. Indicateurs de performance

- Nombre total de réclamations
- Délai moyen de traitement
- Catégorisation des motifs



Consultation

- Site internet du SPSTI 23-87
- Transmission sur demande



spsti2387.fr



05 55 77 65 63



6 rue Voltaire, CS 51223
87054 Limoges Cedex



contact@spsti23-87.fr



spsti23-87



spsti2387