

Gestion des Réclamations

1. Formulation de la réclamation

Qui ?

Le déclarant (prospect, adhérent, travailleur indépendant)

Quand ?

Lorsqu'un incident ou une insatisfaction liée au SPSTI survient

Comment ?

- Par mail : service.adhesion@spsti16.fr
- Formulaire de réclamation sur le portail adhérent
- Par courrier : SPSTI 16
83 rue des Simes ZI n°3
16340 L'Isle d'Espagnac

2. Réception de la réclamation

Qui ?

Le service adhérent

Quand ?

Dès la réception du mail / formulaire / courrier

Comment ?

Enregistrement dans un tableau de bord

Remarque

Les réclamations orales sont exclues

3. Traitement de la réclamation

Qui ?

Le service adhérent

Quand ?

- Prise de contact avec le déclarant sous 3 jours
- Analyse et mise en place d'actions correctives sous 30 jours

Comment ?

- Analyse des causes avec les acteurs concernés
- 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 adhérent

Quand ?

- Suivi hebdomadaire
- Analyse annuelle

Comment ?

- Analyse des réclamations récurrentes
- Identification des actions prioritaires

6. Indicateurs de suivi

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

Gestion des réclamations adhérents



5. Suivi des actions correctives

Qui ?

Le service adhérent et la qualité

Quand ?

Une fois par an

Comment ?

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

Consultation

- Site internet du SPSTI 16
- Transmission sur demande