


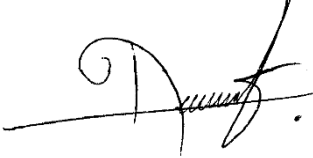
## PROCEDURE DIFFUSION DES RECLAMATIONS

**DATE :** Décembre 2023

**THEME :** Diffusion des réclamations

**Réf :** R1-1-9

<b>Objet et Champs d'application</b>	La procédure de traitement des réclamations est portée à la connaissance des entreprises adhérentes et transmise sur demande aux salariés et aux instances représentatives du personnel (IRP).
<b>Objectifs</b>	Informar les adhérents du traitement des réclamations
<b>Pôles concernés</b>	Administratif
<b>Fonctions concernées</b>	Direction Générale, Responsable statistiques
<b>Supports utilisés</b>	Procédures M2-2-1 et M2-2-2
<b>Documents associés</b>	
<b>Références</b>	SPEC 2217

	<b>Rédacteur</b>	<b>Vérification</b>	<b>Validation</b>
<b>Date :</b>	3 janvier 2024	24 janvier 2024	23 mai 2024
<b>Nom</b>	Natacha RANGER	Dominique DERENANCOURT	COFIL
<b>Signature</b>			Validé par l'ensemble du COFIL

## Historique des versions :

<b>Version</b>	<b>Date</b>	<b>Page(s) et Paragraphe(s) concerné(s)</b>	<b>Rédacteur</b>	<b>Vérification</b>	<b>Validation</b>

## PRINCIPES :

Chaque année, nous procédons à l'analyse des réclamations (voir procédures M2-2-1 et M2-2-2)

Un tableau Excel nommé « Tableau réclamation certification », situé dans Compta/courriers réclamations adhérents, reprenant le nom de l'adhérent, la date de réclamation, le motif de réclamation, la date de réponse en précisant si celle-ci est faite par courriel ou par courrier ainsi que le nom de la personne qui répond à la réclamation, est mis en place **pour chaque année**.

Le tableau fait l'objet d'une analyse des causes chaque année dans le 1<sup>er</sup> trimestre de l'année n+1. L'analyse comprend le nombre de réclamation par cause ainsi que le délai de réponse. Un graphique est créé sur les différentes causes de réclamation ainsi que sur les délais de réponse.

La présentation de cette analyse est faite en CMT au mois de mars ou avril pour, le cas échéant, mettre en place des actions correctives.

Cette analyse est également portée dans le rapport annuel d'activité conformément aux dispositions des articles L 4622-16 et D 4622-54 du code du travail de l'année n qui est présenté à la Commission de Contrôle ainsi qu'au niveau du Conseil d'Administration. Ce rapport sous une présentation d'avantage « communicante » est diffusé sur le Site internet de l'ASSTV pour être consultable par tous les adhérents selon la procédure M1-5-2.