

Procédure de recueil et de traitement des réclamations

Une réclamation est l'expression d'une insatisfaction par un bénéficiaire de l'ahi33 qui en demande le traitement.

Elle se distingue des demandes de gestion courante par le niveau de traitement souhaité et par le mode de transmission de la demande utilisé par le requérant. Seules les demandes saisies dans l'outil de traitement des réclamations seront traitées en tant que réclamations.

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

1. Information et accessibilité

Tous les bénéficiaires des services de l'ahi33 ont la possibilité de formuler une réclamation. Ils en sont informés sur les médias à leur disposition. Un formulaire informatique de réclamation est accessible sur le réseau internet de l'association. Si le bénéficiaire ne dispose pas d'accès internet au moment de la demande, il a la possibilité de faire sa réclamation auprès de n'importe quel agent de l'ahi33.

2. Objectivité et égalité de traitement

Chaque réclamation est traitée de manière équitable et objective, quelles que soient les caractéristiques de l'entreprise ou du réclamant.

3. Confidentialité

Le processus de traitement des réclamations respecte les conditions RGPD.

4. Information au réclamant

Une réponse est apportée au réclamant quant à la résolution de la problématique liée à sa réclamation.

5. Amélioration continue

Les réponses aux réclamations contribuent à l'amélioration continue des services rendus par l'ahi33.

RECUEIL DES RÉCLAMATIONS

Chaque bénéficiaire, employeur, salarié ou représentant du personnel, a la possibilité de formuler une réclamation :

- Directement grâce à un formulaire à sa disposition sur internet,
- Par l'intermédiaire de tout interlocuteur de l'ahi33 qui renseigne, en délégation, le formulaire informatique. Le contact peut être téléphonique, courrier, mail...

ETUDE DE RECEVABILITÉ ET PRISE EN CHARGE

Une réclamation est considérée comme recevable si elle

répond aux 2 conditions suivantes :

- elle émane d'un bénéficiaire
- elle réunit les informations suivantes :
 - Identification du réclamant (permettant de vérifier sa qualité de bénéficiaire)
 - Adresse informatique du réclamant
 - Contenu de la réclamation en lien avec l'activité de l'ahi33

La recevabilité est étudiée par le gestionnaire du traitement des réclamations.

Une fois la recevabilité de la demande validée, un accusé de réception est envoyé au réclamant, sur l'adresse informatique renseignée.

Les réclamations à traiter sont orientées vers le responsable du service compétent pour le traitement de la demande.

Si la demande n'est pas recevable mais qu'une adresse électronique est indiquée, une réponse est envoyée par mail en indiquant les motifs de non-recevabilité. Dans ce cas, Le gestionnaire du traitement des réclamations fait évoluer l'état de la réclamation vers « non recevable » sur le registre des réclamations.

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

6. Information et accessibilité

Tous les bénéficiaires des services de l'ahi33 ont la possibilité de formuler une réclamation. Ils en sont informés sur les médias à leur disposition.

Un formulaire informatique de réclamation est accessible sur le réseau internet de l'association. Si le bénéficiaire ne dispose pas d'accès internet au moment de la demande, il a la possibilité de faire sa réclamation auprès de n'importe quel agent de l'ahi33.

7. Objectivité et égalité de traitement

Chaque réclamation est traitée de manière équitable et

objective, quelles que soient les caractéristiques de l'entreprise ou du réclamant.

8. Confidentialité

Le processus de traitement des réclamations respecte les conditions RGPD.

9. Information au réclamant

Une réponse est apportée au réclamant quant à la résolution de la problématique liée à sa réclamation.

10. Amélioration continue

Les réponses aux réclamations contribuent à l'amélioration continue des services rendus par l'ahi33.

RECUEIL DES RÉCLAMATIONS

Chaque bénéficiaire, employeur, salarié ou représentant du personnel, a la possibilité de formuler une réclamation :

- Directement grâce à un formulaire à sa disposition sur internet,
- Par l'intermédiaire de tout interlocuteur de l'ahi33 qui renseigne, en délégation, le formulaire informatique. Le contact peut être téléphonique, courrier, mail...

ETUDE DE RECEVABILITÉ ET PRISE EN CHARGE

Une réclamation est considérée comme recevable si elle répond aux 2 conditions suivantes :

- elle émane d'un bénéficiaire
- elle réunit les informations suivantes :
 - Identification du réclamant (permettant de vérifier sa qualité de bénéficiaire)
 - Adresse informatique du réclamant
 - Contenu de la réclamation en lien avec l'activité de l'ahi33

La recevabilité est étudiée par le gestionnaire du traitement des réclamations.

Une fois la recevabilité de la demande validée, un accusé de réception est envoyé au réclamant, sur l'adresse informatique renseignée.

Les réclamations à traiter sont orientées vers le responsable du service compétent pour le traitement de la demande.

Si la demande n'est pas recevable mais qu'une adresse électronique est indiquée, une réponse est envoyée par mail en indiquant les motifs de non-recevabilité. Dans ce cas, Le gestionnaire du traitement des réclamations fait évoluer l'état de la réclamation vers « non recevable » sur le registre des réclamations.

Selon la portée de la réclamation, il envisage :

- **une action immédiate auprès du réclamant** : Le service responsable met en œuvre une action en accord avec le réclamant.
- **une action sur l'organisation et les moyens du service** : Les actions concernant l'organisation et les moyens du service peuvent être planifier sur des échéances variables.

Pour les actions à terme immédiat : le réclamant est informé par mail de l'action mise en place.

Pour les actions à terme différé : le réclamant est informé que sa demande est prise en charge et qu'un projet est engagé pour solutionner sa demande. Si cela est possible, le délai de mise en place de l'action est indiqué.
- **aucune action** : Le réclamant est informé par le responsable du service compétent que sa réclamation ne donnera pas lieu à une action. Les motifs de l'absence d'action sont indiqués au réclamant.

Le responsable du service peut confier le traitement de la réclamation à une autre personne compétente. Seules les personnes sollicitées dans le cadre du traitement d'une réclamations ont accès au contenu de la demande concernée dans le tableau de bord des réclamations.

Une fois la réclamation traitée, un mail automatique informe le demandeur de la fermeture du traitement de sa réclamation.

EVALUATION DU TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Un formulaire d'enquête est adressé au réclamant dans le mail automatique informant de la fermeture du traitement de sa réclamation afin d'évaluer le processus et la réponse apportée. L'enquête porte sur le processus de traitement de la réclamation et non sur le motif de la réclamation formulée. Ce questionnaire est anonyme.

Les résultats de cette enquête sont traités annuellement en revue de direction.

La procédure de traitement des réclamations fait l'objet d'une évaluation annuelle en comité de pilotage certification.

DONNÉES INDIVIDUELLES

Les données individuelles liées à une réclamation (nom, prénom, adresse mail du demandeur) sont conservées par l'ahi33 dans l'outil de traitement des réclamations et supprimées 6 mois après la fermeture du traitement de la réclamation. Elles ne sont en aucun cas transmises à des tiers.