Champ d'application du document

Chaque adhérent à la possibilité via l'adresse mail dédiée de faire parvenir une réclamation à la direction du SSTOD en cas d'insatisfaction.

Les salariés ainsi que les IRP peuvent obtenir cette procédure à la demande.

Cette procédure précise que les réclamations sont enregistrées, analysées et traitées, en y apportant des actions correctives dans le but d'améliorer le fonctionnement du service.

Un suivi des actions correctives est prévu à 3, 6 et 12 mois afin de valider l'action corrective.

La procédure détermine également les critères de recevabilité des réclamations ainsi que le canal de diffusion aux personnes dédiées.

A noter que l'irrecevabilité de la réclamation ne sera que d'ordre médicale.

La procédure s'applique donc à l'ensemble des adhérents du SSTOD, de leurs salariés et de leur IRP.

Vocabulaire

IPRP : Intervenant en Prévention des Risques Professionnels

IRP : Instance Représentative du Personnel

SSTOD : Service de Santé au Travail des Ouvriers Dockers

Diffusion

La procédure est diffusée à l'ensemble du personnel concerné par la gestion des réclamations (SSTOD/DIRECTION/SUPPORTS).

Déroulement de l'activité

Quoi	Qui	Où, quand, comment	Enregistrement
ENVOYER LA RECLAMATION	Adhérent, salarié ou IRP	Mail de réclamation à l'adresse suivante : reclamations@sstod.fr	Enregistrement de la demande dans les répertoires correspondants de la boîte mail
RECEPTIONNER ET TRIER LA RECLAMATION Réclamation de Fonctionnement = Assistant du SSTOD Réclamation Administrative = Direction du SSTOD / Service Support	Assistante du SSTOD	Trie la réclamation selon l'origine et le motif de la réclamation, envoie un mail de réception de la réclamation au demandeur, oriente la demande vers le service concerné	Mail de réception Mail d'orientation
INSCRIRE LA RECLAMATION DANS LE TABLEAU DE SUIVI ET ANALYSER SA RECEVABILITE	Assistante du SSTOD Direction du SSTOD	Dès réception de la réclamation	Tableau de suivi
TRAITER LA RECLAMATION	Assistante du SSTOD Direction du SSTOD et / ou Services SUPPORTS	Dès réception de la réclamation Mise en place d'actions correctives (délai en fonction de la nature de la réclamation) Concertation IPRP	Mail d'informations au demandeur Tableau de suivi Ecriture nouvelle procédure selon action corrective

Quoi	Qui	Où, quand, comment	Enregistrement
SUIVRE ET EVALUER LA RECLAMATION / ACTION CORRECTIVE	Assistante du SSTOD Direction du SSTOD	Suivi à 3,6 et 12 mois Evolution de la réclamation Validation de l'action corrective et confirmation de la mise en place	Tableau de suivi des réclamations + bilan de satisfaction annuel
ARCHIVER LES ELEMENTS DE PREUVE PENDANT 5 ANS	Assistante du SSTOD Direction du SSTOD	Pendant 5 ans	Mails Tableau de suivi Action(s) corrective(s)