

PROCESSUS DE GESTION DES RÉCLAMATION



1. FORMULATION DE LA RÉCLAMATION

Qui ?

Le réclamant (prospect, adhérent, salarié, travailleur indépendant)

Quand ?

Lorsqu'un incident ou une insatisfaction survient

Comment ?

- Par mail : serviceadherents@simetra.fr
- Par courrier LRAR : SIMETRA - Service Adhérents, 26 all. Marie Politzer, 64200 Biarritz
- Formulaire de contact sur le site internet

2. RÉCEPTION DE LA RÉCLAMATION

QUI ? Le Service Relations Adhérents

QUAND ? Dès la réception du mail / formulaire / courrier

COMMENT ?

- Enregistrement dans un tableau de bord
- Envoi d'une réponse accusant réception

3. TRAITEMENT DE LA RÉCLAMATION

QUI ? Le Service Relations Adhérents

QUAND ?

- Accusé de réception sous 48h
- Analyse et mise en place d'actions correctives sous 3 semaines
- Réponse au réclamant sous 3 semaines

COMMENT ?

- Analyse des causes
- Proposition de solutions
- Réponse formelle au réclamant (mail ou courrier)
- Enregistrement de la réponse



4. SUIVI DES RÉCLAMATIONS

QUI ? Le Service Relations Adhérents, Directrice

QUAND ? Suivi hebdomadaire

COMMENT ?

- Analyse des réclamations récurrentes
- Identification des actions prioritaires

5. SUIVI DES ACTIONS CORRECTIVES

QUI ? Responsable QHSE

QUAND ? Une fois par trimestre

COMMENT ?

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



6. INDICATEURS DE PERFORMANCE

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

CONSULTATION DU PROCESSUS

- Site internet de SIMETRA
- Règlement intérieur
- Transmission sur demande