SISTBP
Service de Prévention et de Santé au Travail Interentreprises de la Boulangerie et de la Boulangerie-Pâtisserie de Paris et Région Parisienne

Procédure de traitement des réclamations

Réception d'une plainte et/ou réclamation écrite (courrier, mail)

↓

Toute réclamation / plainte est transmise à l'Infirmière Coordinatrice de Santé au Travail

↓

Enregistrement de la plainte par l'Infirmière Coordinatrice de Santé au Travail dans le tableau de suivi

↓

Si réception d'une plainte et/ou réclamation par :

- Mail / Portail adhérent : un mail générique est envoyé à la personne de bonne réception de sa demande.
- Courrier : l'Infirmière Coordinatrice de Santé au Travail envoie un courrier de bonne réception, dans les 5 jours ouvrés

↓

Une enquête interne est menée par l'Infirmière Coordinatrice de Santé au Travail :

- Analyse des causes : Méthode des 5 M
- Si besoin, mettre en œuvre des actions correctives (intégration dans le PACQ)

↓

L'Infirmière Coordinatrice de Santé au Travail répond, sous AR ou mail, à l'adhérent/salarié externe/représentant du personnel (dans les 10 jours ouvrés qui suivent l'indication de la bonne réception).

↓

Un suivi en interne est effectué par l'Infirmière Coordinatrice de Santé au Travail et notifié dans un compte rendu

↓

Une copie de la plainte et/ou de la réclamation, ainsi que la réponse apportée, sont enregistrées dans le dossier de l'adhérent ou du salarié.

↓

Une analyse quantitative et qualitative des plaintes et/ou réclamations ainsi qu'une analyse des délais de réponse sont faites lors du bilan annuel.