

Historiques des modifications

Date	Objet de la modification	Version
	Création : édition initiale	01
15/07/2024	Insertion du nouveau logo de l'ESSTST	02

Validation

	Rédaction	Vérification	Approbation
Nom et Prénom		Soussi Sonia	Safra Ines
Fonction		RMQ	Directrice ESSTST
Signature			

I. Domaine d'application et responsabilité

La présente procédure définit les dispositions de traitement des réclamations reçues au niveau de l'ESSTST.

II. Définitions et abréviations

III. Généralités

Une réclamation est l'expression écrite ou verbale, actant du mécontentement d'une relation client, exprimée par écrit ou d'une manière verbale, mettant en cause directement ou indirectement les services fournis par l'ESSTST. Sont par conséquent exclues les simples demandes d'information

Les réclamations concernent aussi Les contestations des résultats des concours, du recrutement, promotion, mutation ou réorientation,

Les réclamations parviennent sous plusieurs formats :

- Réclamations en Personne,
- Réclamations par écrit, dans ce cas les réclamations sont systématiquement enregistrées au niveau du bureau d'ordre
- Réclamations par Courriel
- Réclamations par téléphone

IV. Traitement des réclamations

ETAPE	Comment ?	Qui ? (Responsable)	Document utilisé	Quand ? (Délai de traitement)
Réception des réclamations et enregistrement	Réclamations en Personne , Enregistrement de la réclamation sur la fiche réclamation par le réclamant ou le responsable de l'activité concernée par la réclamation	Responsable de l'activité concernée	FICHE RÉCLAMATION	Immédiat
	Réclamation par écrit , les réclamations écrites sont systématiquement enregistrées au niveau bureau d'ordre Une fiche réclamation doit être établie. Une Réponse au réclamant est à réaliser par le responsable activité	Responsable de l'activité concernée	FICHE RECLAMATION	Immédiat
	Réclamation par Courriel Une fiche réclamation doit être établie. Le courriel objet de réclamation doit être annexé à la fiche de réclamation	Responsable de l'activité concernée	FICHE RECLAMATION	Immédiat
	Réclamation par téléphone Une fiche réclamation doit être établie.	Responsable de l'activité concernée	FICHE RECLAMATION	Immédiat
	Enregistrement des réclamations sur le registre des réclamations Le RMQ assure le suivi et l'avancement de traitement des réclamations à travers le registre des réclamations	RMQ	Registre des réclamations	Après réception des Fiche réclamations établies par les responsables activités
Analyse de la réclamation	L'analyse est réalisée par le responsable de l'activité Les résultats de l'analyse sont enregistrés sur la Fiche de réclamation Suite à l'analyse de la réclamation, des actions correctives peuvent être	Responsable de l'activité concernée	FICHE RECLAMATION	24 Heures

	entreprise en commun accord avec le RMQ			
Décision de traitement	Décision de traitement de la réclamation y compris la planification des actions, les responsables et délai de traitement Un recours au comité (président) est à prévoir dans le cas des contestations des résultats des concours, du recrutement, promotion, mutation ou réorientation. Cas des concours, commission médicale et sociale (cas mutation exceptionnelle) peuvent être consultés Dans ce cas un courrier officiel présentant les dispositions de traitement est à envoyer au réclamant	Responsable de l'activité concernée en collaboration avec le Supérieur (s) hiérarchique(s)	FICHE RÉCLAMATION	48 Heures
Traitement de la réclamation	Mise en œuvre de la décision	Responsables des actions de traitement	FICHE RÉCLAMATION	Suivant la planification des actions de traitement de la réclamation
Suivi et clôture de la réclamation	Avant de clôturer la réclamation responsable de l'activité concernée doit s'assurer que toutes les actions sont mises en œuvre L'ensemble des réclamations sont enregistrées et suivies jusqu'à leur clôture dans le tableau registre des réclamations (fichier Excel sur le Dossier de partage) de façon centralisée par le RMQ.	Responsable de l'activité concernée RMQ	Registre des réclamations	
Analyse des réclamations (Bilan des réclamations)	Une analyse annuelle des réclamations est réalisée par le CpQ	CpQ		

	Les résultats de l'analyse sont présentés à la revue de direction	Pilote/CpQ/ RMQ		
	Des actions correctives éventuelles peuvent être entreprises suite à l'analyse des réclamations	Validation de la direction		

Pr Ines Safra



The image shows a handwritten signature in blue ink next to a circular blue stamp. The stamp contains the text: "Ecole Supérieure des Sciences et Technique de la Santé", "Ea Directrice", "Pr", and "Ines SAFRA".