Description :

*Cette procédure permet de décrire le traitement des réclamations et des appels émis par nos parties prenantes.*

**Étape 1 :**

La partie prenante formalise sa réclamation/demande au travers de plusieurs canaux, sachant que le canal à privilégier pour la réclamation est celui mis à disposition via l’adresse mal générique.

**Étape 2 :**

Le périmètre concerné (service, département, processus) peut procéder à un traitement immédiat de la demande.

Le Service Projets analyse la recevabilité de la réclamation. Il peut à ce titre échanger avec la partie prenante dans le cas où la réclamation ne serait pas imputable à l’IUT. Il peut également la requalifier en « Suggestion » (voir procédure dédiée) en fonction de son contenu.

**Étape 3 :**

A minima, une action curative est engagée afin d’informer la partie prenante du traitement de sa réclamation.

Une action curative peut également être mise en œuvre en fonction de la typologie de la demande.

**Étape 4 :**

Si l’action curative est jugée insuffisante ou en cas du caractère récurrent de la réclamation/demande, une action corrective est soumise, action alimentée afin d’en assurer le suivi dans l’outil dédié (échéance, analyse de causes si besoin, niveau d’avancement…).

**Étape 5 :**

Le responsable identifié, bien souvent le pilote du processus concerné, est chargé de mettre en place l’action, et d’en informer le Service Projets.

**Étape 6 :**

Le responsable de la mise en œuvre ainsi que le Service Projets valident conjointement le traitement de la réclamation et alimentent en conséquence l’outil dédié (date de clôture, efficacité…).