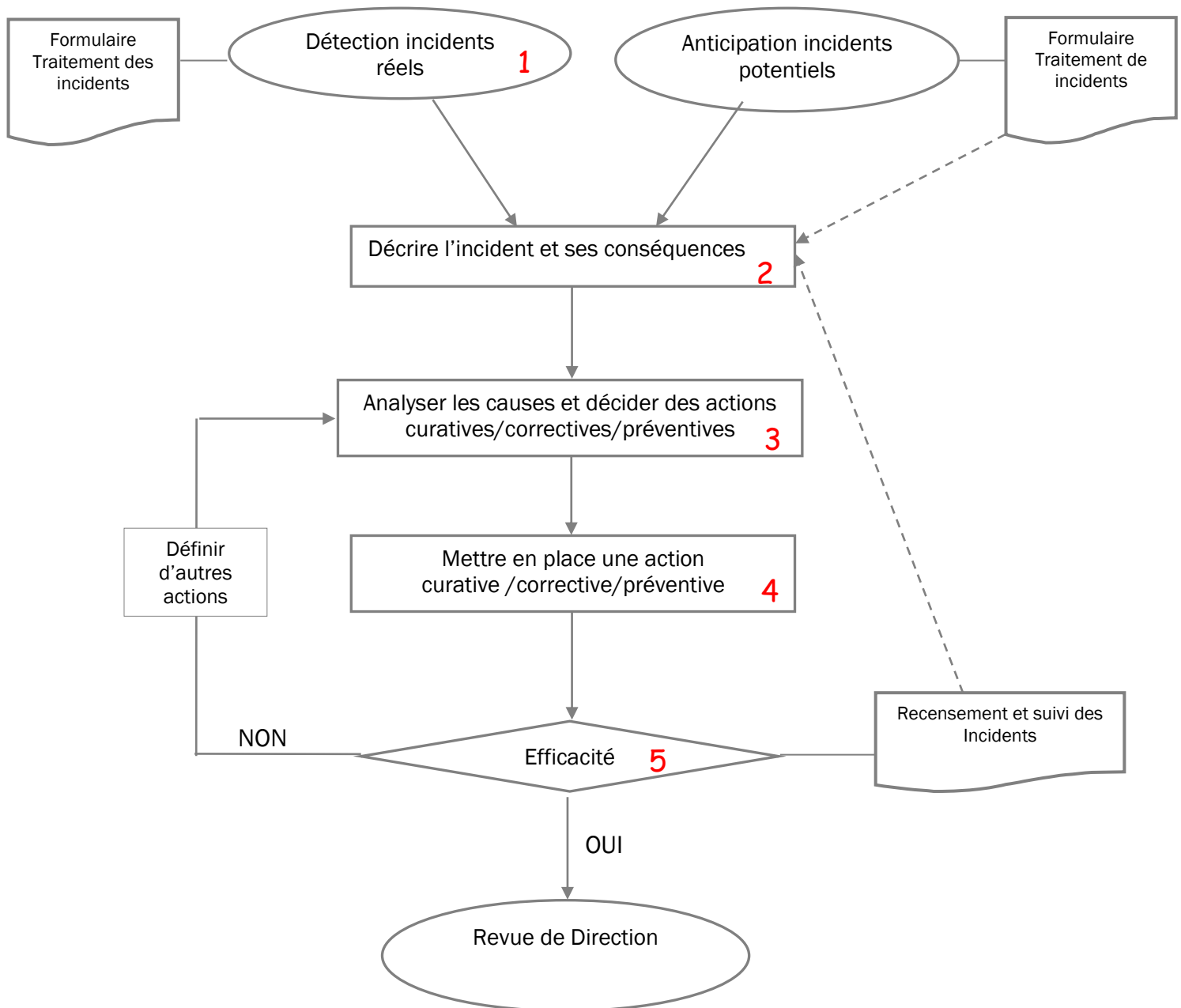


Traitement des incidents

Objet : Traitement et gestion des incidents par l'analyse des causes et la mise en place et le suivi d'actions correctives et préventives.

Référent interne : Quentin PROST



1 – On appelle "incident", tout écart (différence) ou risque d'écart entre un résultat obtenu et ce qui était prévu ou aurait dû être fait. La fréquence et le niveau de gravité sont à prendre en compte. Cette procédure inclut donc le traitement des réclamations.

L'incident peut être détecté par toute personne de l'AST BTP de l'Ain (personnel, administrateurs), les partenaires, les adhérents, ou les organismes de certification.
Cela fait l'objet de l'ouverture d'une *Fiche incident* (ACO.F01) qui sert à enregistrer et traiter l'incident.

Dans le cas d'une réclamation externe, un mail de prise en compte est envoyé dans les 3 jours ouvrés :

« Madame, Monsieur,

Nous avons bien pris en compte votre demande et la gêne occasionnée. Le service prendra contact avec vous dans les meilleurs délais.

Avec nos respectueuses salutations.»

Pour exemple :

C'est un INCIDENT	Ce n'est pas un INCIDENT
Réclamation/Insatisfaction d'un adhérent (orales ou écrites) suite à une visite pas faite dans les délais	Explication sur la périodicité des visites médicales
Objectif d'un Pôle non atteint	Réclamation d'un adhérent non à jour de ses cotisations
Non-respect des procédures internes	Explication sur les missions de la santé au travail
Non-respect de la réglementation	
Ecart lors des audits	
Agression, incivilité, violence orale ou écrite	
Absences répétitives aux visites	
Réclamation concernant les données personnelles (ex RGPD..)	
Les tarifs sur le site internet ne sont pas à jour	

2 - La personne qui détecte un **incident** le décrit sur le formulaire *Fiche incident* (ACO.F01) dans la partie "descriptif". Elle transfère par mail la fiche au référent qualité pour traitement et à la direction pour information. La fiche traitement des incidents est numérotée par année. Elle doit être renseignée informatiquement. La personne qui la saisie l'enregistre dans la Bureautique P – Dossiers partagés ASTBTP01 – Certification – Enregistrements – ACO - puis il y a un dossier par année.

Le référent qualité tient à jour le tableau Recensement des incidents (ACO.F02) Son enregistrement est le même que pour la fiche incident (cf. ci-dessus).

3 - La (les) personne(s) désignée(s) par le référent qualité voire la direction, analyse les causes de l'incident et décide des actions à mettre en œuvre. Ces actions peuvent être (et/ou) :

- Curatives : on répare,
- Correctives : on agit sur la cause,
- Préventives : on agit avant le problème.

4 - La (les) personne(s) désignée(s) par le référent qualité, met(tent) en place les actions arrêtées et lui en réfère(nt).

5 - Lorsque l'action est traitée, le référent Qualité l'indique dans le formulaire "recensement et suivi des incidents » (ACO.F02) en précisant la date de solde.

Pour les actions préventives et correctives, la personne désignée du traitement et/ou le référent Qualité vérifient cette efficacité dans les 6 mois : Indication de la date dans le formulaire (ACO.F02) « recensement et suivi des incidents" / Modalités précisées dans la Fiche incident concernée.

Si l'action n'est pas efficace, on en réfère au référent qualité ou lors de la revue semestrielle d'activité pour envisager d'autres actions appropriées. Si nécessaire, des décisions sont prises par la Direction lorsque cela modifie substantiellement le pôle ou l'organisation.

Pour toute réclamation, vous pouvez vous adresser à cette adresse mail : bourgenbresse@astbtp01.fr