

	PROCEDURE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ADMINISTRATIVES ET SECRETARIAT MEDICAL		Réf : R1-Entreprises Version : 01 Date de création : 20/02/2023 Date d'application : 13/03/2023
Processus principal		Gestion administrative des adhérents	

	Rédaction	Validation	Approbation
Date	25/09/2018	09/09/2024	09/09/2024
Nom	HAYART Cathy	COPIL	S. DRALET
Fonction	Référente qualité	COPIL	Directrice

CHANGEMENT DE VERSION			
<u>Version</u>	<u>Date</u>	<u>Motifs</u>	<u>Pages concernées</u>
V01	01/10/2025	Révision suite changement organisation	Toutes

Structures concernées	☒ Direction ☒ Pôle administratif ☒ Pôle Médical ☒ Pôle Prévention ☒ Pôle PDP ☒ Service Accueil – Standard ☒ Personnes externes
-----------------------	--

Documents associés	fiche réclamation sur site internet
Commentaires associés	Tableau de suivi

	PROCEDURE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ADMINISTRATIVES ET SECRETARIAT MEDICAL		Réf : R1-Entreprises Version : 01 Date de création : 20/02/2023 Date d'application : 13/03/2023
Processus principal	Gestion administrative des adhérents		

1. OBJET

Cette procédure a pour objet le traitement des réclamations déposées sur le site internet. L'objectif de traitement des réclamations est d'assurer que les réclamations soient traitées de manière juste et objective.

2. DEFINITIONS, ABREVIATIONS, TERMINOLOGIES

Une réclamation consiste en une communication par voie orale, écrite ou électronique de la part d'un adhérent qui exprime une doléance au sujet d'un service fourni par l'Association.

3. REFERENCES

R1- Gestion administrative des adhérents critère R1-1-9 Entreprises

4. DESCRIPTION DU PROCESSUS/ACTIVITE

Cette procédure s'applique lors :

En administratif :

- d'un dysfonctionnement faisant l'objet d'un écrit (mail ou courrier) et ou d'un appel téléphonique
- adhérent mécontent
- contestation de facture
- demande de changement de médecin
- mécontentement envers un salarié du service
- autres

En médical :

- d'un dysfonctionnement en rapport avec un visite médicale/infirmier signalés par un adhérent : délai de RDV (pour reprise), attestation non reçue, convocation non reçue, visite de reprise le jour même, autres

	PROCEDURE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ADMINISTRATIVES ET SECRETARIAT MEDICAL		Réf : R1-Entreprises Version : 01 Date de création : 20/02/2023 Date d'application : 13/03/2023
Processus principal		Gestion administrative des adhérents	

L'adhérent est invité à remplir une fiche de réclamation disponible sur le site internet.

La responsable qualité assure la collecte, la centralisation et le traitement de toutes les réclamations.

Le rôle du responsable du traitement des réclamations doit :

- assurer une transmission régulière des réclamations au bon niveau hiérarchique ;
- surveiller le nombre de réclamations et maintenir un registre des réclamations qui renseigne toutes les réclamations ;

Le cas échéant, le responsable des réclamations notifie la Direction de tout dysfonctionnement détecté et de toute mesure corrective ou recommandation envisagée.

Toute réclamation reçue est enregistrée et fera l'objet d'une réponse.

En début de chaque année, la responsable qualité fera un bilan du nombre de réclamations en vue de remédier à d'éventuelles anomalies.

5. EVALUATION

Cette procédure fait l'objet d'une évaluation dans l'année qui suit sa mise en place puis une fois par an.