

	PROCEDURE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ADMINISTRATIVES ET SECRETARIAT MEDICAL		Réf : R1-Entreprises Version : 03 Date de création : 20/02/2023 Date d'application : 01/03/2026
Processus principal		Gestion administrative des adhérents	

	Rédaction	Validation	Approbation
Date	20/02/2023		
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
V02	02/12/2025	Révision suite changement fiche réclamation	Toutes
V03	18/02/2026	Révision suite mise en place poste chargée relation adhérents	3-4

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

Documents associés	fiche réclamation sur site internet
---------------------------	-------------------------------------

	PROCEDURE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ADMINISTRATIVES ET SECRETARIAT MEDICAL		Réf : R1-Entreprises Version : 03 Date de création : 20/02/2023 Date d'application : 01/03/2026
Processus principal		Gestion administrative des adhérents	

1. OBJET

Cette procédure a pour objet le traitement des réclamations administratives, en lien avec les visites médicales ou tout autre réclamation.

L'objectif de traitement des réclamations est d'assurer que les réclamations soient traitées de manière juste et objective.

2. DEFINITIONS, ABREVIATIONS, TERMINOLOGIES

Réclamation : doléance au sujet d'un service fourni par l'Association de la part d'un adhérent, d'un salarié, d'une instance représentative des adhérents.

3. REFERENCES

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

Exigences de la SPEC 2217

- Le SPTI doit disposer d'une procédure qui s'assure que les réclamations puissent être traitées en incluant l'analyse des causes, le cas échéant la mise en place d'actions correctives et la vérification de l'efficacité des actions.
Ces réclamations sont tracées en précisant le délai de réponse.
Cette procédure doit faire l'objet d'une évaluation régulière par le SPTI.
Cette procédure est portée à la connaissance des entreprises adhérentes et transmise sur demande aux salariés et aux instances représentatives du personnel (IRP)

4. DESCRIPTION DU PROCESSUS/ACTIVITE

Pour qu'une réclamation soit prise en compte, elle doit être formulée par écrit.

	PROCEDURE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ADMINISTRATIVES ET SECRETARIAT MEDICAL		Réf : R1-Entreprises Version : 03 Date de création : 20/02/2023 Date d'application : 01/03/2026
Processus principal		Gestion administrative des adhérents	

Dans le cas des réclamations formulées en présentiel, par téléphone ou encore par mail, l'adhérent est invité à remplir une **fiche de réclamation** disponible sur le site internet du PST51 ou faire parvenir un **courrier** à la direction.

Cette procédure s'applique lors :

En administratif :

- adhérent mécontent
- contestation de facture
- demande de changement de médecin
- mécontentement envers un salarié du service
- autres

Les réclamations concernant une facturation qui serait conforme au contrat d'adhésion n'entraient pas systématiquement de saisie de formulaire. Le service facturation/comptabilité jugera de la pertinence de la saisie d'une réclamation écrite.

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.

Les éléments collectés sont :

- La date de réception de la réclamation
- L'identité de la personne ou l'entité ou l'instance
- L'objet de la réclamation
- La description des faits
- L'impact de l'évènement
- Les solutions souhaitées
- L'analyse des causes
- Les délais de réponse

Les demandes d'informations ou de clarification seront transférées vers le service compétent sans saisie de formulaire.

Une réponse est envoyée par la chargée de relation adhérents dès lors que la réclamation a été validée par le plaignant.

	PROCEDURE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ADMINISTRATIVES ET SECRETARIAT MEDICAL		Réf : R1-Entreprises Version : 03 Date de création : 20/02/2023 Date d'application : 01/03/2026
Processus principal		Gestion administrative des adhérents	

Analyse et traitement des réclamations :

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

Après vérification de la demande, la chargée de relation adhérents, en charge des réclamations doit :

- assurer une transmission régulière des réclamations au service concerné
- surveiller le nombre de réclamations

Une fois les causes du problème identifiées, une réponse/solution est donnée au réclamant par le service concerné et met la responsable qualité en copie.

La date de la demande et la date de clôture sont saisies dans un tableau de suivi.

Mise en place des actions correctives :

Une extraction sera faite par le responsable qualité chaque semestre puis les réclamations et les actions correctives seront analysées au sein du COPIL suivant.

5. EVALUATION

Cette procédure sera revue en fonction des exigences réglementaires, les pratiques internes, les retours d'expérience et/ou les problèmes identifiés.