



PROCEDURE

Gestion des réclamations

Réf : SMQ/PR/03

Version : 01

Date d'application
15/04/2025

DESCRIPTION DE LA PROCEDURE

DOMAINE D'APPLICATION	La présente procédure a pour objectif de définir les étapes de gestion des réclamations afin d'assurer un traitement équitable, transparent et efficace des plaintes, conformément aux exigences de la norme SPEC 2217. Elle vise à garantir la satisfaction des adhérents du service et de leurs salariés suivis, tout en contribuant à l'amélioration continue de la qualité des prestations.	
LIEU D'APPLICATION		<input checked="" type="checkbox"/> Tous les centres
FONCTIONS CONCERNÉES	<input type="checkbox"/> Médecin du travail et assimilé <input type="checkbox"/> Infirmier en Santé Travail <input type="checkbox"/> Conseiller en prévention des risques professionnels <input type="checkbox"/> Expert en prévention des risques professionnels <input type="checkbox"/> Assistante médicale <input type="checkbox"/> Assistante sociale	<input type="checkbox"/> Directeur <input type="checkbox"/> Assistante de direction <input type="checkbox"/> Comptable gestionnaire paie <input type="checkbox"/> Assistante relations adhérents <input type="checkbox"/> Assistante comptable <input type="checkbox"/> Accueil <input checked="" type="checkbox"/> Toutes les fonctions

	Rédacteur	Validation	Approbation
Date	01/10/2024	15/04/2025	15/04/2025
Nom	Groupe de travail	Comité de Pilotage	J. SAMBRONI
Fonction	Groupe de travail	Comité de Pilotage	Direction

CHANGEMENT DE VERSION

Versions	Dates	Motif	Pages Concernées
V01	01/10/2024	Création	Toutes



PROCEDURE

Gestion des réclamations

Réf : SMQ/PR/03

Version : 01

Date d'application
15/04/2025

SOMMAIRE

- 1. Objet**
- 2. Domaine d'application**
- 3. Définitions, Abréviations et Terminologie**
- 4. Références**
- 5. Lieux d'application**
- 6. Matériel, Consommable et Approvisionnements**
- 7. Description de l'activité**
- 8. Évaluation**
- 9. Logigramme**

1. Objet

Cette procédure s'applique à toutes les réclamations formulées par les adhérents et leurs salariés, qu'elles soient relatives à la qualité des services, à la conduite des actions de prévention, à la gestion de leurs données ou à tout autre sujet lié à la santé et sécurité au travail.

2. Domaine d'application

L'ensemble du personnel de l'APST BTP06 et à destination des parties prenantes (adhérents, travailleurs, IRP).

3. Définitions, Abréviations et Terminologie

BAL : Boîte aux lettres

IRP : Instance représentative du personnel

4. Références :

Référentiel AFNOR SPEC 2217, critère M 2-2-2 et M 2-3-2 et M 2-3-1.

5. Lieux d'application

Le siège social de Nice ainsi que les centres annexes.

6. Matériels, Consommables et Approvisionnements.

Registre des réclamations.

Page 2 sur 5



PROCEDURE

Gestion des réclamations

Réf : SMQ/PR/03

Version : 01

Date d'application
15/04/2025

7. Description de l'activité

7.1. Définition des réclamations

Sont considérées dans ce document comme « réclamations » toutes les formulations d'insatisfaction, les remarques, suggestions ou avis émis de façon spontanée, ou non, et ce quel qu'en soit le mode d'expression (écrit ou oral) et le mode de recueil :

- Plaintes (à l'exclusion des plaintes à caractère gracieux et juridictionnel)
- Lettres de doléances
- Appels téléphoniques, visites, courriers électroniques
- Supports permettant l'expression libre (enquêtes de satisfaction, avis sur pages internet, etc...)

7.2. Principes de gestion des réclamations

- Accès facile : Les réclamations doivent pouvoir être formulées de manière simple et accessible (ex : formulaire en ligne – BAL contact, dépôt physique aux accueils des centres, contact direct avec un responsable, courrier à l'attention de la Direction).
- Confidentialité : Le traitement des réclamations est mené dans le respect de la confidentialité des informations personnelles des réclamants.
- Réactivité : Une réponse initiale doit être apportée dans un délai de 7 jours ouvrés suivant la réception de la réclamation.
- Traçabilité : Chaque réclamation doit être enregistrée et suivie jusqu'à sa résolution définitive.

7.3. Processus de gestion des réclamations

- Réception de la réclamation : La réclamation peut être reçue par divers moyens (mail, téléphone, formulaire en ligne, courrier, etc.).
- Analyse et évaluation : Un traitement sous 15 jours ouvrés entre la date d'arrivée et la date de réponse au plaignant. Dans tous les cas, une réponse d'attente est formulée dans les 7 jours ouvrés suivant la première réception si la réclamation est jugée complexe et que l'analyse des causes est plus longue.

La Direction analyse la réclamation pour recueillir les éléments contextuels, en évaluer la validité, l'impact, et identifier les mesures correctives éventuelles. Le médecin du travail en charge du suivi de l'entreprise et de ses salariés, les membres de son équipe, et/ou le service administratif peuvent être sollicités pour avoir des informations nécessaires au traitement de la réclamation.

- Prise en charge et résolution : Dans tous les cas, une réponse circonstanciée est apportée au plaignant. Si la réclamation est fondée, des actions correctives sont mises en place dans les plus brefs délais. Un suivi avec le réclamant est organisé pour garantir que la réclamation a été résolue de manière satisfaisante, il est informé des mesures prises et des solutions mises en place.



PROCEDURE

Gestion des réclamations

Réf : SMQ/PR/03

Version : 01

Date d'application
15/04/2025

- Suivi et vérification : Une fois la réclamation traitée, un suivi sera effectué pour vérifier l'efficacité des mesures prises et pour éviter qu'un problème similaire ne se reproduise. Un bilan régulier des réclamations sera effectué pour identifier des tendances ou des zones d'amélioration.

7.4. Rôles et responsabilités

- Personnel du service : Informer la Direction de toute réclamation ou insatisfaction relative à la qualité des services, à la conduite des actions de prévention, à la gestion des données ou à tout autre sujet lié à la santé et sécurité au travail.
- Direction du service : Recevoir et enregistrer les réclamations, mener l'analyse initiale conjointement avec le service concerné et assurer la communication avec le réclamant, dans le respect des règles relatives à la protection des données.
Analyser les réclamations, proposer des actions correctives et assurer leur mise en œuvre.
Prendre les décisions concernant les réclamations complexes.

7.5. Suivi et amélioration continue

Principes retenus :

- Transformer le regard du plaignant et valoriser la gestion des réclamations : celles-ci doivent être perçues comme un moyen permettant une meilleure connaissance du fonctionnement du service et une opportunité d'améliorer la qualité des prestations.
- Favoriser l'expression des usagers : en multipliant les dispositifs d'écoute, d'information et d'enquêtes de satisfaction ou d'expérience.
- Construire et mobiliser un réseau d'acteurs au sein des établissements susceptible de prendre en charge les difficultés exprimées par les usagers et leur entourage à différents stades de leur parcours.
- Enregistrer toute réclamation pour assurer une traçabilité des données et une exhaustivité des réponses apportées.
- Engager un processus d'analyse des réclamations et déceler d'éventuels dysfonctionnements dans la chaîne de traitement/d'accueil, engager des actions correctives immédiates et/ou au long terme.
- Mettre en place un dispositif de suivi de la démarche de traitement des réclamations.
- Procéder à l'exploitation du retour d'expérience afin de repérer d'éventuelles récurrences pour intégrer des actions d'amélioration à la démarche qualité globale du service.

7.6. Documentation et traçabilité

Toutes les réclamations doivent être consignées dans un registre de suivi des réclamations avec mention des mesures prises et des résultats obtenus.

Page 4 sur 5



PROCEDURE

Gestion des réclamations

Réf : SMQ/PR/03

Version : 01

Date d'application
15/04/2025

7.7. Courier type d'attente

M. Mme (NOM Prénom)
Adresse
Code postal et Ville

A XXX, le (date)

Nos réf. : XXX

Objet : votre courrier du (date) au sujet de (motif réclamation) au Centre de (localité du Centre)

Madame, Monsieur,

Nous faisons suite à votre courrier/mail/réclamation orale (à préciser) en date du XXX qui a retenu toute notre attention et par lequel vous nous informez de XXXX (décrire brièvement le sujet).

Nous souhaitons vous proposer une rencontre/entretien par téléphone (à définir) le XXX (date) afin de pouvoir faire ensemble le point sur la situation.

Dans l'attente, nous diligentons en interne une analyse circonstancielle de l'évènement. Nous ne manquerons pas de vous tenir informé des suites de ce dossier.

Veuillez croire, Madame, Monsieur, à l'assurance de nos sentiments les meilleurs.

Mme XXX
Directrice

8. Evaluation

Cette procédure sera revue à minima tous les 2 ans et/ou en cas de changement réglementaire.

9. Logigramme

Néant.

Page 5 sur 5