

Rédacteur		Valideur		Approbateur	
Johann JEROME Arnaud GAUDIN	26/03/2026	Arnaud GAUDIN	26/03/2026	Carole DANOVARO	26/03/2026

Versions	Dates	Motifs
1	16/01/2025	Mise en application de la première version
2	07/05/2025	Modification des intitulés de niveau d'importance
3	26/03/2026	Changement de nom d'entité

1- OBJET

Cette procédure décrit les étapes à suivre depuis la réception d'une réclamation jusqu'à sa clôture et décrit comment le SPSTI s'informe collectivement des réclamations.

Toute réclamation (mail / téléphone / courrier / rdv AMT/ visite médicale, ...) doit être identifiée, tracée, traitée.

Réclamation : Insatisfaction exprimée, dont on peut identifier l'auteur, qui émane d'un adhérent, d'un organisme patronal, d'un salarié et d'un organisme salarié et qui concerne notre activité.

2- DOMAINE D'APPLICATION ET LIEUX D'APPLICATION

Fonctions concernées	<input checked="" type="checkbox"/> Ensemble des collaborateurs <input type="checkbox"/> Directrice <input type="checkbox"/> Resp. Administratif et Financier <input type="checkbox"/> Responsable opérationnelle <input type="checkbox"/> Responsable technique informatique <input type="checkbox"/> Responsable qualité <input type="checkbox"/> Responsable des projets RH <input type="checkbox"/> Chargée Formation/communication <input type="checkbox"/> Assistante administrative et financière <input type="checkbox"/> Secrétaire administrative <input type="checkbox"/> Secrétaire d'accueil <input type="checkbox"/> Gestionnaire ressources humaines <input type="checkbox"/> Alternants chargés de communication <input type="checkbox"/> Alternant développement commerciale	<input type="checkbox"/> Assistante technique de prévention <input type="checkbox"/> Technicien de prévention <input type="checkbox"/> Conseillère prévention <input type="checkbox"/> Ergonome <input type="checkbox"/> Psychologue du travail <input type="checkbox"/> Coordinatrice Cellule PDP <input type="checkbox"/> Assistante administrative Cellule PDP <input type="checkbox"/> Assistante sociale du travail <input type="checkbox"/> Conseillère nutrition/activité physique	<input type="checkbox"/> Pole médical <input type="checkbox"/> Médecin du travail <input type="checkbox"/> Infirmier en sante travail <input type="checkbox"/> Assistante Médicale Prévention Santé au Travail <input type="checkbox"/> Responsable de centre <input checked="" type="checkbox"/> La Chaussée St Victor <input checked="" type="checkbox"/> Contres <input checked="" type="checkbox"/> Romorantin <input checked="" type="checkbox"/> Vendôme
Documents associés			
Commentaires associés			

3- DÉFINITIONS, ABRÉVIATIONS ET TERMINOLOGIES

AG : Assemblée Générale
CA : Conseil d'administration
CC : Commission de Contrôle
CMT : Commission Médico-Technique
DG : Directeur(rice) Général(e)
DOC : Document
DREETS : Direction Régionale de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités
DUERP : Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels
ETP : Équivalent temps plein
IA : Intelligence Artificielle
IDEST : Infirmier Diplômé d'Etat en Santé au Travail
IPRP : Intervenant en prévention des risques professionnels
IR : Indice de risque
M E E : Maintien En Emploi
MO : Mode opératoire
PRST : Plan Régional Santé Travail
PST : Plan Santé Travail
QVT : Qualité de vie au travail
REX : Retour d'Expertise
RRH : Responsable Ressources Humaines
SI : Système d'information
SPSTI : Service de Prévention et de Santé au Travail Interentreprises
TBM : Tableau de Bord Mensuel

4- RÉFÉRENCES

- Loi du 02 août 2021
- Code du travail
- AFNOR SPEC 2217
- Projet de service
- Offre socle et offre spécifique
- Statuts
- Règlement

5- MOYENS

- Logiciel métier
- Site internet et les portails
- CRM

6- DESCRIPTION DE L'ACTIVITÉ

Toute réclamation s'effectue de manière prioritaire par le portail adhérent et peut être effectuée par téléphone, mail, courrier et est tracée dans le CRM du logiciel métier.

Dans le cas où l'adhérent ou le salarié nous adresse sa réclamation par lettre recommandée, la réponse sera faite également par lettre recommandée.

On distingue deux types de provenance de réclamation :

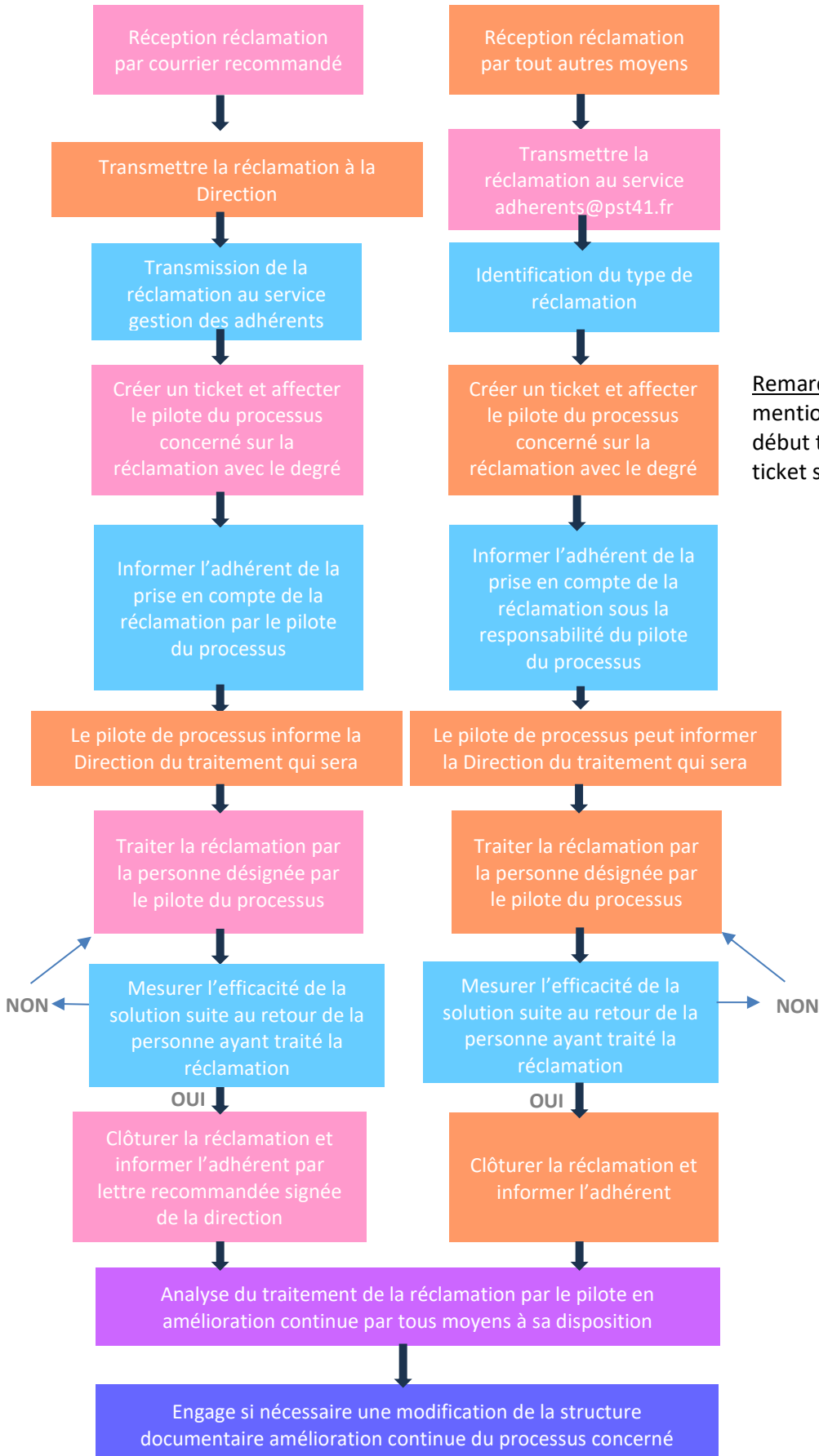
- Réclamation adhérent (qui comprend les organisations patronales)
- Réclamation salarié

On distingue deux niveaux d'importance :

- **Prioritaire** : Qui impacte l'organisation du service et le service rendu. Elle sera traitée en priorité (délai maximum de traitement = 3 semaines). Le titre de son ticket commencera par le mot Prioritaire.
- **Normal** : Qui impacte l'organisation du service mais n'a pas d'impact sur le service rendu. Elle sera traitée dans un délai maximum de 3 mois. Aucune mention n'est alors nécessaire dans le titre du ticket.

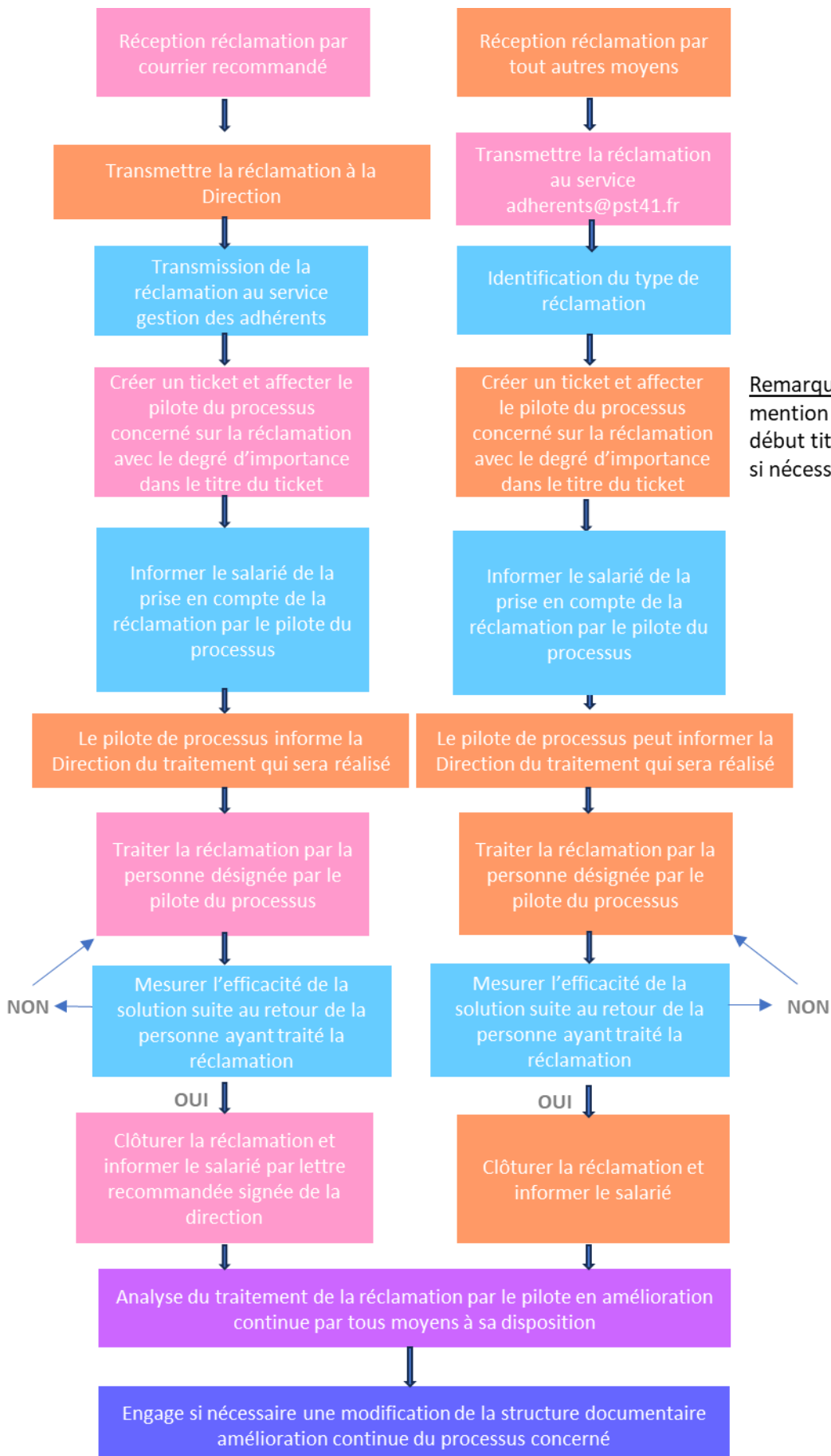
Si une même thématique de réclamation se répète de manière récurrente (10 adhérents différents sur un semestre), une analyse des causes pourra être menée à l'aide d'outils qualité (arbre des causes, méthode des 5 pourquoi, etc.) afin d'identifier l'origine du problème et de mettre en œuvre les actions correctives appropriées.

6-1- RECLAMATION ADHERENT



Remarque : Insérer la mention « Prioritaire » au début titre du titre du ticket si nécessaire

6-2 RECLAMATION SALARIE



7- EVALUATION

Un suivi des réclamations est effectué par le pilote du processus adhérent et est accessible au pilote du processus amélioration continue.

Dans le but d'apprendre des réclamations, l'ensemble des réclamations et leurs traitements sont accessibles à l'ensemble des collaborateurs du service à l'exception des réclamations d'ordre médical uniquement accessible à l'ensemble des médecins du travail et des réclamations nommant un collaborateur qui sont uniquement accessible à la direction et au collaborateur concerné.

Indicateurs mis en place :

- Mesure des réclamations adhérents
- Mesure des réclamations salariés suivis

Ces indicateurs seront analysés tous les 6 mois par le pilote du processus adhérent et le pilote du processus amélioration continue (représentant du leadership).