



PROCEDURE

RECLAMATION

Processus Amélioration continue

Approbation initiale	NOM	DATE
Emetteur	T. BLANQUIN	07/02/2025
Validation	H. MOREL (Directeur)	01/04/2025
Diffusion	A. BOQUET	15/04/2025

Changement de version n° du

Emetteur		
Validation		
Diffusion		

Sommaire

1.	Objet de la procédure	2
2.	Objectifs	2
3.	Domaine d'application	2
4.	Terminologie, définitions, abréviation	2
5.	Références.....	2
6.	Les moyens	3
7.	Documents associés	3
8.	Description de l'activité.....	4
9.	Evaluation.....	Erreur ! Signet non défini.



PROCEDURE

RECLAMATION

Processus Amélioration continue

1. Objet de la procédure

Cette procédure décrit les étapes à suivre depuis la réception d'une réclamation jusqu'à sa clôture. Elle décrit comment le SIM'UP s'informe collectivement sur les réclamations.

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

Réclamation : Insatisfaction qui émane d'un adhérent et qui concerne notre activité.

2. Objectifs

- Assurer que toutes les réclamations soient identifiées, enregistrées et traitées.
- Garantir une réponse équitable et objective à chaque réclamation tout en respectant la confidentialité.
- Utiliser l'analyse de ces réclamations pour identifier les opportunités d'amélioration.

3. Domaine d'application

Cette procédure s'applique dans le **processus Amélioration continue**.

4. Terminologie, définitions, abréviation

CPOM : Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens

CRM : Customer Relationship Management (gestion des relations clients)

PRST : Plan régional santé travail

5. Références

Loi du 02 août 2021 et décrets associés

Code du travail

Projet de service

CPOM

PRST4

Référence à la norme SPEC2217

Les offres



PROCEDURE

RECLAMATION

Processus Amélioration continue

6. Les moyens

- Les moyens matériels : le logiciel métier

7. Documents associés

- Le centre d'aide du logiciel métier

PROCEDURE

RECLAMATION

Processus Amélioration continue

8. Description de l'activité

Qui	Quoi	Comment
Membre recevant la réclamation	Réception d'une demande de réclamation faite par l'adhérent	Mail, téléphone, courrier
	Création d'un ticket	Sur le logiciel métier
Référent désigné	Traitement de la réclamation	
Le référent désigné	Mesure de l'efficacité	Sur le logiciel métier
Le référent	Clôture de la réclamation	Sur le logiciel métier



PROCEDURE

RECLAMATION

Processus Amélioration continue

- **Etape 1 : Réception d'une réclamation**

Les réclamations peuvent être effectuées par téléphone, mail, courrier. Dans le cas où l'adhérent nous adresse sa réclamation par lettre recommandée, la réponse sera faite également par lettre recommandée.

- **Etape 2 : Création d'un ticket**

Les réclamations sont tracées dans le CRM du logiciel métier par la personne recevant la réclamation.

- **Etape 3 : Traitement de la réclamation**

-Un référent désigné afin de traiter la demande selon la catégorie et la compétence.

-Les réclamations sont classées parmi les catégories ci-dessous :

- Générale
- Médicale
- Administrative
- Facturation
- Prévention
- Autre

-Analyse des causes (5 pourquoi...) par typologie est suivie pour la mise en place de plan d'actions dont l'efficacité est revue mensuellement.

- **Etape 4 : Mesure de l'efficacité**

Avertir l'adhérent du traitement de la réclamation.

Prise de contact avec la personne ayant fait la réclamation pour s'assurer l'efficacité de l'action mise en place. Tracer l'échange dans la partie compte rendu dans le dossier adhérent.

- **Etape 5 : Clôture de la réclamation**

Avant de clôturer la réclamation, le responsable d'action s'assure de l'efficacité de l'action entreprise afin de répondre à la demande. En cas de dépassement des délais de traitement prévus, la direction prend les mesures nécessaires pour y remédier dans les 5 jours.

9. Evaluation

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

Indicateurs mis en place :

- ✓ Mesure des réclamations adhérents
- ✓ Durée de clôture



PROCEDURE RECLAMATION Processus Amélioration continue

Ces indicateurs seront analysés annuellement par le pilote du processus adhérent et le pilote du processus amélioration continue.