

PROCÉDURE RÉCLAMATION

Processus Amélioration Continue

Numéro d'identification	PR-009
Version	1.0
Date de création / mise à jour	20.01.2026
Auteur	Nathalie MENANT, Responsable Amélioration continue
Validation par	Annie MERLIER, Directrice
Processus	Management

Historique des versions

Version	Date	Auteur	Modification
1.0	20.01.2026	Nathalie MENANT	Création

PROCÉDURE RÉCLAMATION

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 et de décrire comment le SMIN s'informe collectivement des 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, abréviations :

PRST : Plan Régional Santé Travail

AMC : Amélioration continue

5. Références:

Lois du 2 Août 2021 et les décrets associés

Code du travail

Projet de service

PRST en cours

Référence à la norme SPEC 2217

Les offres

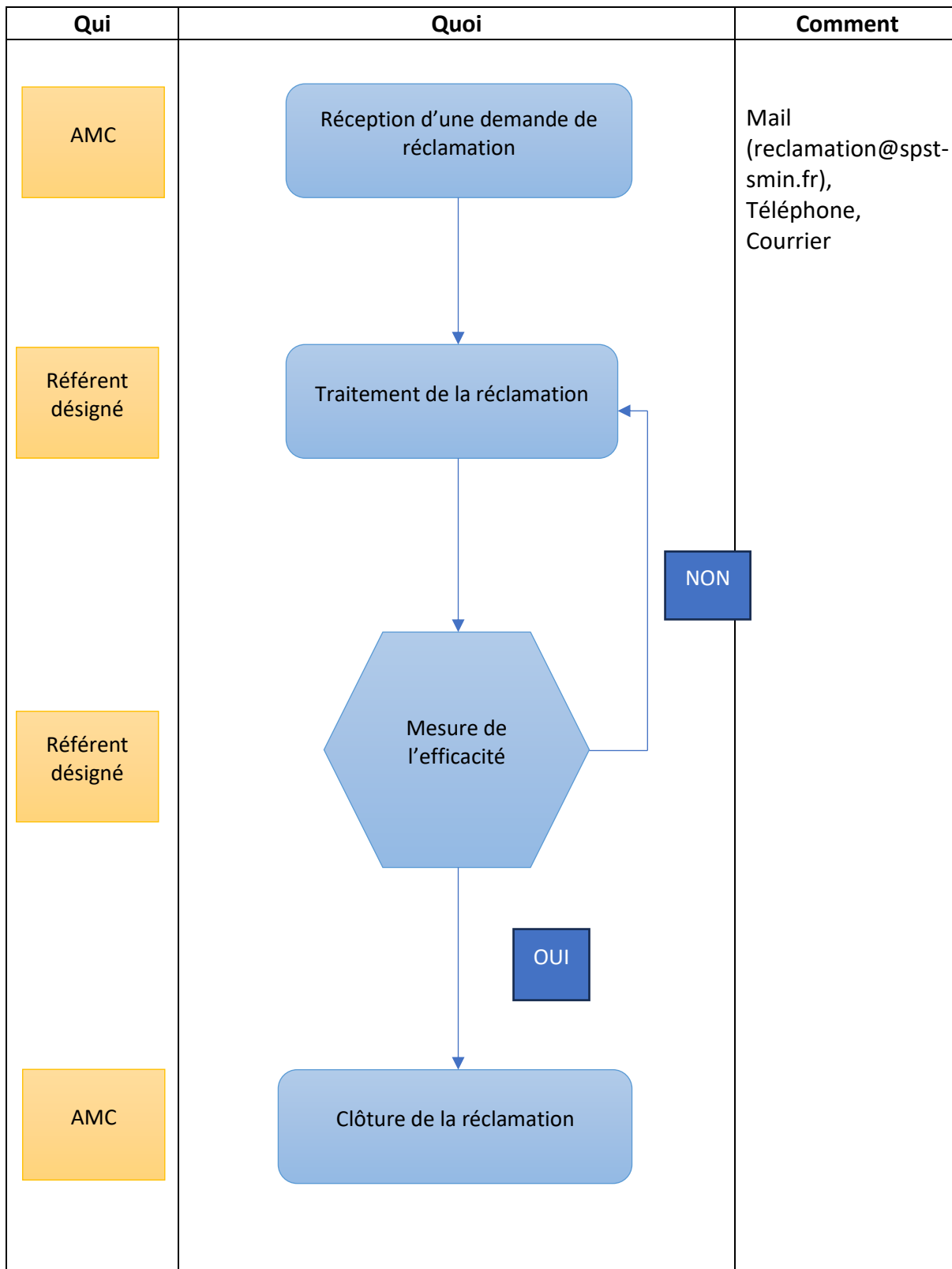
6. Les moyens :

- Le site internet

7. Documents associés :

Le centre d'aide du logiciel métier

8. Description de l'activité :



Étape 1 : Réception d'une réclamation

Les réclamations peuvent être effectuées par téléphone, mail (reclamation@spst-smin.fr), courrier. Dans le cas où l'adhérent nous adresse sa réclamation par lettre recommandée, la réponse sera faite également par lettre recommandée.

Étape 2 : Traitement de la réclamation

Un responsable d'action est désigné afin de traiter la demande selon la catégorie et la compétence.

Nota : dans le cas d'une réclamation identique survenant de manière répétée sur 6 mois (supérieure à 10), nous établirons une analyse de causes suivant la méthode des 5 pourquoi.

Les réclamations sont classées parmi les catégories ci-dessous :

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

Étape 3 : 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.

Étape 4 : 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.

9. Évaluation :

Un suivi des réclamations est effectué par la responsable de l'amélioration continue.

Indicateurs mis en place :

- Mesure des réclamations adhérents
- Durée de clôture

Ces indicateurs seront analysés annuellement par la responsable de l'amélioration continue.