

	<h1>PROCÉDURE</h1>	CODE : PRD-AME-004
	<h1>GESTION DES RECLAMATIONS</h1>	RÉVISION : 01
		PAGE : <1/6>

SOMMAIRE

1.	OBJET	1
2.	PROCESSUS / FONCTIONS CONCERNÉES ET DOCUMENTS ASSOCIÉS.....	1
3.	DÉFINITIONS, ABRÉVIATIONS, TERMINOLOGIES.....	3
4.	RÉFÉRENCES	3
5.	MOYENS.....	3
6.	DESCRIPTION DE L'ACTIVITÉ	4
7.	LOGIGRAMME	5
8.	EVALUATION	6

1. OBJET

Cette procédure décrit les étapes à suivre depuis la réception d'une réclamation, de sa prise en compte jusqu'à sa clôture et décrit comment le CIAMT s'informe collectivement des réclamations.

Toute réclamation quel que soit le canal par lequel elle nous parvient doit être identifiée, tracée et traitée.

Une réclamation est une insatisfaction qui émane d'un adhérent et/ou d'un salarié suivi et qui concerne notre activité.

Cette procédure est portée à la connaissance des entreprises adhérentes et transmise sur demande aux salariés et aux instances représentatives du personnel des entreprises adhérentes.

2. PROCESSUS / FONCTIONS CONCERNÉES ET DOCUMENTS ASSOCIÉS

Processus concernés	<input checked="" type="checkbox"/> Stratégie opérationnelle & Applications <input checked="" type="checkbox"/> Amélioration continue <input checked="" type="checkbox"/> Adhésions <input checked="" type="checkbox"/> Opérationnel Adhérent <input checked="" type="checkbox"/> Innovation & Développement	<input checked="" type="checkbox"/> Communication <input checked="" type="checkbox"/> Juridique <input checked="" type="checkbox"/> Finance <input checked="" type="checkbox"/> Système d'Information <input checked="" type="checkbox"/> Ressources Humaines
----------------------------	--	---



Prendre soin de vous au travail

PROCÉDURE

CODE :
PRD-AME-004

RÉVISION : 01

GESTION DES RECLAMATIONS

DATE D'APPLICATION :
08/06/2026

PAGE : <2/6>

Fonctions concernées	<p><u>Support Direction :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Président <input type="checkbox"/> Directeur Général <input type="checkbox"/> Directrice des ressources humaines <input type="checkbox"/> Directeur des opérations <input type="checkbox"/> Directrice Juridique <input type="checkbox"/> Responsable Système d'Information <input type="checkbox"/> Directrice admin et financier <p><u>Support encadrement :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Adjointe au directeur technique prévention <input type="checkbox"/> Chargée de projets transversaux <input type="checkbox"/> Chef comptabilité jur. financier <input type="checkbox"/> Coordinatrice de projets <input type="checkbox"/> Délégué à la protection des données <input type="checkbox"/> Responsable comptabilité <input type="checkbox"/> Responsable comptabilité client <input type="checkbox"/> Responsable de centre <input type="checkbox"/> Responsable développement RH <input type="checkbox"/> Responsable équipe PRP <input type="checkbox"/> Responsable formation <input type="checkbox"/> Responsable informatique réseaux <input type="checkbox"/> Responsable opérationnel <input type="checkbox"/> Responsable paie et adm du personnel <input type="checkbox"/> Responsable projet innovation et développement <input type="checkbox"/> Responsable reporting social, bilans et outils RH <p><input checked="" type="checkbox"/> Ensemble du personnel</p>	<p><u>Equipe pluridisciplinaire :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Médecin du travail <input type="checkbox"/> Médecin du travail PAE (hors UE) <input type="checkbox"/> Médecin coordinateur <input type="checkbox"/> Collaborateur medecin <input type="checkbox"/> Infirmier santé travail <p><u>IPRP :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ergonome <input type="checkbox"/> Technicien hygiène sécurité <input type="checkbox"/> Ingénieur hygiène sécurité <input type="checkbox"/> Technicien métrologie <input type="checkbox"/> Psychologue du travail <input type="checkbox"/> Toxicologue <p><input type="checkbox"/> Assistant technique santé travail</p> <p><u>Assistance :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Assistant service santé travail / Assistant équipe pluridisciplinaire <input type="checkbox"/> Secrétaire médicale <input type="checkbox"/> Gestionnaire administratif <p><input type="checkbox"/> Moniteur SST</p> <p><u>Support collaborateurs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Assistant adm. Pôle technique <input type="checkbox"/> Assistante de Direction <input type="checkbox"/> Assistante de la Cellule PDP <input type="checkbox"/> Assistante de la DSI <input type="checkbox"/> Archiviste <input type="checkbox"/> Chargé de la relation client <input type="checkbox"/> Chargé de mission RH <input type="checkbox"/> Chargé de prévention des risques <input type="checkbox"/> Chargé de projet informatique <input type="checkbox"/> Chargé de recrutement <input type="checkbox"/> Chargé des services généraux <input type="checkbox"/> Comptable <input type="checkbox"/> Contrôleur de gestion <input type="checkbox"/> Documentaliste <input type="checkbox"/> Employé administratif <input type="checkbox"/> Gestionnaire adhésions <input type="checkbox"/> Gestionnaire ADP et Paie <input type="checkbox"/> Gestionnaire archives <input type="checkbox"/> Gestionnaire de formation <input type="checkbox"/> Secrétaire standardiste <input type="checkbox"/> Technicien informatique
	Documents associés	<p>Les offres socle et spécifique</p> <p>L'ensemble de la structure documentaire AME</p> <p>MOP : Traitement d'une réclamation et sa gestion dans le CRM</p>

	PROCÉDURE	CODE : PRD-AME-004
	GESTION DES RECLAMATIONS	RÉVISION : 01
		DATE D'APPLICATION : 08/06/2026
		PAGE : <3/6>

3. DÉFINITIONS, ABRÉVIATIONS, TERMINOLOGIES

ADP : Administration du Personnel
AFNOR : Association Française de NORmalisation
AME : AMElioration Continue
CRM : Customer Relationship Management (Gestion de la relation client)
DSI : Direction Système d'Information
IPRP : Intervenant en Prévention des Risques Professionnels
MOP : Mode OPérateur
PDP : Prévention de la Désinsertion Professionnelle
PRP : Prévention des Risques Professionnels
PRS : PROceSsus
RH : Ressources Humaines
SST : Sauveteur Secouriste au Travail
TdB : Tableau de Bord

4. RÉFÉRENCES

Loi du 02 août 2021
 Code du travail
 Référentiel de certification AFNOR SPEC 2217
 Projet de service
 Statuts
 Règlement intérieur

5. MOYENS

Plateau numérique métier avec son CRM et TdB associé

	<h1>PROCÉDURE</h1>	CODE : PRD-AME-004
		RÉVISION : 01
	<h1>GESTION DES RECLAMATIONS</h1>	DATE D'APPLICATION : 08/06/2026
		PAGE : <4/6>

6. Description de l'Activité

Toute réclamation peut être effectuée par téléphone, courrier, courriel, en présentiel ou par tout autre canal. Elle est tracée ainsi dans le CRM du plateau numérique métier.

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

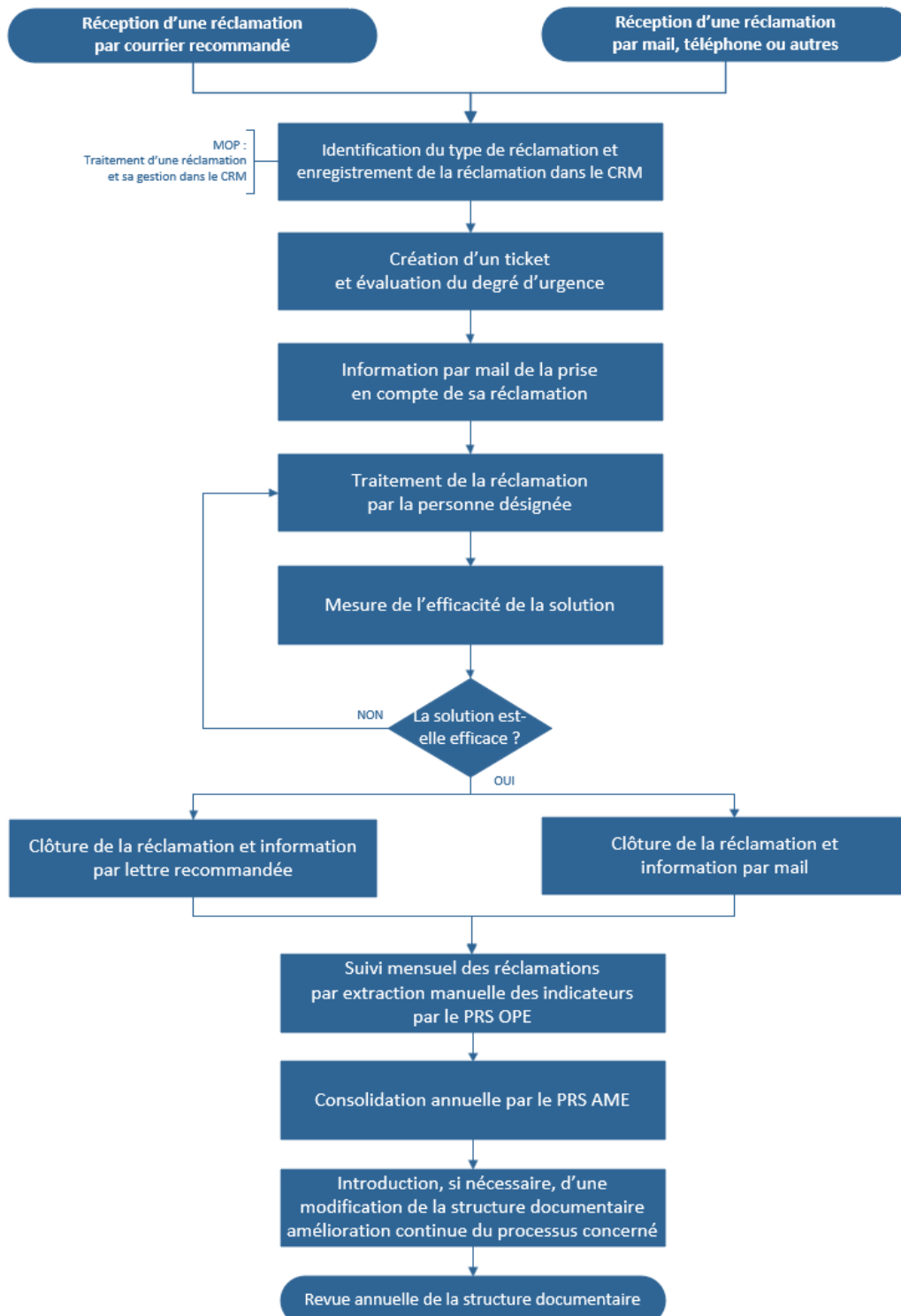
On distingue **trois niveaux d'importance** :

- Niveau 1 : Qui impacte l'organisation du service et le service rendu
Exemple : Un médecin est absent le jour de sa vacation, les salariés repartent sans avoir eu leur visite.
- Niveau 2 : Qui impacte l'organisation du service mais n'a pas d'impact sur le service rendu
Exemple : Une secrétaire est absente et doit être remplacée le jour même.
- Niveau 3 : Qui n'a pas d'impact sur l'organisation du service ni sur le service rendu
Exemple : Un adhérent demande à bénéficier d'une remise sur le prix de sa cotisation.

On s'impose **trois niveaux de réactivité** (niveau d'urgence) :

- Niveau 1 : Prise en compte dans l'urgence, traitement dans les quinze jours
- Niveau 2 : Prise en compte et traitement dans le mois
- Niveau 3 : Prise en compte et traitement dans les six mois

7. LOGIGRAMME



	<h1>PROCÉDURE</h1>	CODE : PRD-AME-004
		RÉVISION : 01
	<h1>GESTION DES RECLAMATIONS</h1>	DATE D'APPLICATION : 08/06/2026
		PAGE : <6/6>



8. Evaluation



Indicateurs mis en place pour la mesure des réclamations adhérents et salariés suivis :



- Taux de réponse
- Temps moyens de clôture

Les indicateurs de réclamations font l'objet d'un suivi mensuel par le processus opérationnel et sont consolidés annuellement par le processus d'amélioration continue pour la revue de Direction.

Le document PRD-AME-004-01_GESTION DES RECLAMATIONS a fait l'objet des signatures électroniques ci-dessous :

Fin de rédaction:	En soumettant ce document pour vérification, je confirme et m'engage sur le fait qu'il soit dûment rédigé.		
Nom :	LORHO Nadia ciamt.org/n.lorho 	Fonction :	Chargée de Projets Transversaux / Pilote de Processus
_____		_____	
A fait l'objet d'une signature électronique dans :			En date du : 2026-06-08 06:15:47 (UTC+00:00)

Approbation du document:	En rendant ce document "Prêt pour diffusion", je confirme et m'engage sur le fait qu'il soit dûment rédigé, vérifié, contrôlé, et approuvé.		
Nom :	NGO Vinh ciamt.org/v.ngo 	Fonction :	Directeur Général / Pilote de Processus
_____		_____	
A fait l'objet d'une signature électronique dans :			En date du : 2026-06-08 08:13:11 (UTC+00:00)

Diffusion du document:	Je confirme - et signe - la diffusion sur Hubshare du document à l'ensemble des utilisateurs.		
Nom :	LORHO Nadia ciamt.org/n.lorho 	Fonction :	Chargée de Projets Transversaux / Pilote de Processus
_____		_____	
A fait l'objet d'une signature électronique dans :			En date du : 2026-06-08 08:20:26 (UTC+00:00)