

	<h1>PROCEDURE</h1>	CODE : PRD-AME-004
	<h1>GESTION DES RECLAMATIONS</h1>	REVISION : 00
		PAGE : <1/6>

SOMMAIRE

1. OBJET	1
2. PROCESSUS / FONCTIONS CONCERNEES ET DOCUMENTS ASSOCIES	1
3. DEFINITIONS, ABREVIATIONS, TERMINOLOGIES.....	3
4. REFERENCES	3
5. MOYENS.....	3
6. DESCRIPTION DE L'ACTIVITE.....	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 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 CONCERNEES ET DOCUMENTS ASSOCIES

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

PROCEDURE

CODE :
PRD-AME-004

REVISION : 00

GESTION DES RECLAMATIONS

DATE D'APPLICATION :
17/04/2025

PAGE : <2/6>

Fonctions concernées	Support Direction : <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"/> Directeur Système d'Information<input type="checkbox"/> Directeur admin et financier Support encadrement : <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Adjointe au directeur technique prévention<input type="checkbox"/> Chargée de la relation adhérent<input type="checkbox"/> Chargée de projets transversaux<input type="checkbox"/> Chef comptabilité jur. financier<input type="checkbox"/> Contrôleur de gestion<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<input type="checkbox"/> Responsable SI <input checked="" type="checkbox"/> Ensemble du personnel	Equipe pluridisciplinaire : <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 médecin<input type="checkbox"/> Infirmier santé travail IPRP : <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Ergonome<input type="checkbox"/> Technicien hygiène sécurité<input type="checkbox"/> Technicien métrologie<input type="checkbox"/> Psychologue du travail<input type="checkbox"/> Toxicologue <input type="checkbox"/> Assistant technique santé travail
		Assistance : <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 <input type="checkbox"/> Moniteur SST

Support collaborateurs : <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 Ressources Humaines<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"/> Comptable<input type="checkbox"/> Comptable clients<input type="checkbox"/> Data scientist<input type="checkbox"/> Documentaliste<input type="checkbox"/> Employé administratif<input type="checkbox"/> Employé adm. Secrétaire standardiste<input type="checkbox"/> Gestionnaire secrétaire administrative<input type="checkbox"/> Gestionnaire adhérents<input type="checkbox"/> Gestionnaire adhésions<input type="checkbox"/> Gestionnaire ADP et Paie<input type="checkbox"/> Gestionnaire de formation<input type="checkbox"/> Secrétaire administrative<input type="checkbox"/> Secrétaire spécialisée RGPD<input type="checkbox"/> Secrétaire standardiste<input type="checkbox"/> Technicien informatique

Documents associés	Les offres socle et spécifique L'ensemble du dispositif documentaire AME MOP : Traitement d'une réclamation et sa gestion dans le CRM
---------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<h1>PROCEDURE</h1>	CODE : PRD-AME-004
	<h1>GESTION DES RECLAMATIONS</h1>	REVISION : 00
		DATE D'APPLICATION : 17/04/2025
		PAGE : <3/6>

3. DEFINITIONS, ABREVIATIONS, TERMINOLOGIES

ADH : Adhérent

ADP : Administration du Personnel

AFNOR : Association Française de NORmalisation

AME : AMElioration Continue

CRM : Customer Relationship Management (Gestion de la relation client)

IPRP : Intervenant en Prévention des Risques Professionnels

PDP : Prévention de la Désinsertion Professionnelle

PRP : Prévention des Risques Professionnels

RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données

RH : Ressources Humaines

SI : Système d'Information

SST : Sauveteur Secouriste au Travail

TdB : Tableau de Bord

4. REFERENCES

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>PROCEDURE</h1>	CODE : PRD-AME-004
	<h1>GESTION DES RECLAMATIONS</h1>	REVISION : 00
		DATE D'APPLICATION : 17/04/2025
		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** :

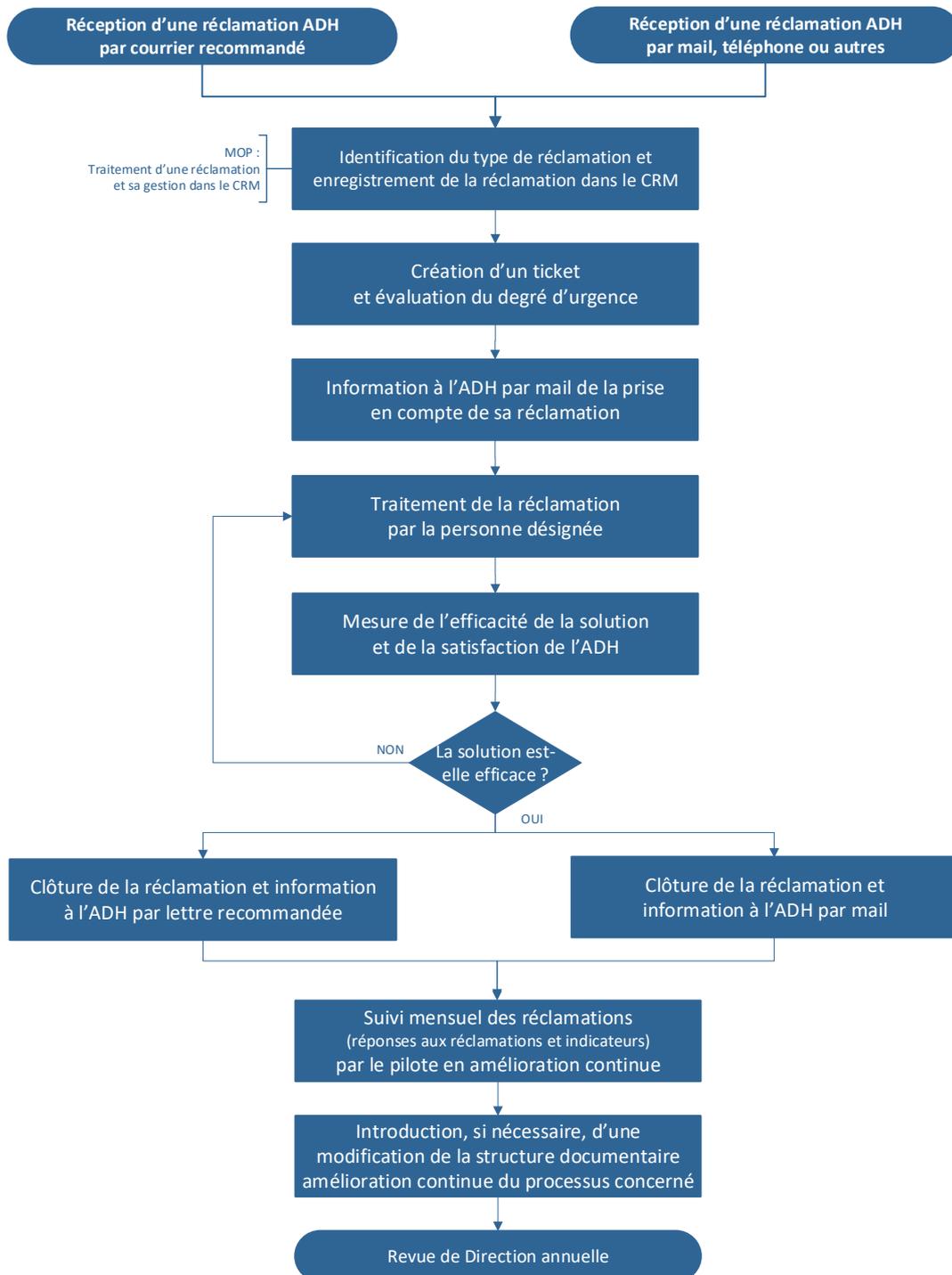
- Niveau 1 : Qui impacte l'organisation du service et le service rendu
Exemple : Un médecin est absent le jour de sa vacation, les salariés repartent sans avoir eu leur visite.
- Niveau 2 : Qui impacte l'organisation du service mais n'a pas d'impact sur le service rendu
Exemple : Une secrétaire est absente 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 la semaine
- Niveau 2 : Prise en compte et traitement dans les quinze jours
- Niveau 3 : Prise en compte et traitement dans le mois

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 médicale uniquement accessibles à l'ensemble des médecins du travail et/ou des médecins coordinateurs.

7. LOGIGRAMME



	PROCEDURE	CODE : PRD-AME-004
	GESTION DES RECLAMATIONS	REVISION : 00
		DATE D'APPLICATION : 17/04/2025
		PAGE : <6/6>

8. Evaluation

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

- Nombre de réclamations non recevables
- Nombre de réclamations reçues par niveaux d'importance
- Taux de réponse
- Temps moyens de clôture

Ces indicateurs de réclamations sont surveillés mensuellement par le processus AME et font l'objet d'une Revue de Direction annuelle.