



## Table des matières

1	Objet.....	2
2	Périmètre / Champ d'application.....	2
3	Définitions, abréviations et terminologies.....	2
4	Documents associés.....	2
5	Description de l'activité .....	2
5.1	Formulation d'une réclamation .....	2
5.2	Réception de la réclamation.....	2
5.3	Enregistrement de la réclamation.....	3
5.4	Analyse de la réclamation.....	3
5.5	Orientation de la réclamation par processus .....	3
5.6	Traitement de la réclamation.....	3
5.7	Mise en œuvre d'actions correctives.....	3
5.8	Indicateurs .....	3
5.9	Suivi des réclamations et des actions correctives .....	4
5.10	Traçabilité .....	4
5.11	Tableau récapitulatif du circuit.....	5
6	Logigramme .....	7

# 1 Objet

Cette procédure décrit le circuit de la prise en charge des réclamations externes au sein d'Ardennes Santé Travail.

## 2 Périmètre / Champ d'application

Le périmètre de cette procédure s'applique sur l'ensemble des réclamations externes y compris les chefs d'entreprises et travailleurs indépendants.

Les réclamations portant sur la partie pratique médicale ne seront pas prises en charge.

Cette procédure fait l'objet d'une évaluation régulière par Ardennes Santé Travail : analyse des tableaux de bord et actions correctives sur les écarts tous les 2 mois.

Communication et mise à disposition des modes opératoires de déclaration d'une réclamation en précisant le délai de réponse et moyen de réponse.

- Entreprises adhérentes : site internet, portail, règlement intérieur
- Salariés : transmise sur demande
- Instances représentatives : transmise sur demande

## 3 Définitions, abréviations et terminologies

**Réclamation** : Action de réclamer, de s'adresser à une autorité pour faire reconnaître l'existence d'un droit.

## 4 Documents associés

Référer aux procédures :

- Traitement des données de santé du salarié, RGPD et interopérabilité
- Recueil satisfaction

## 5 Description de l'activité

### 5.1 Formulation d'une réclamation

La réclamation doit être formulée par écrit et identifiable pour qu'elle soit recevable.

### 5.2 Réception de la réclamation

- Par mail
- Sur site internet (formulaire contact)
- Formulaire papier

## 5.3 Enregistrement de la réclamation

Date de la réclamation :

Identité du réclamant : Nom, prénom, raison sociale, n° adhérent (optionnel), etc....

Service concerné : processus, lieu des centres, etc...

Lieu et moyen d'enregistrement : Sur un outil spécifique, formulaire, fichier Excel, etc...

Accusé de réception de la réclamation au réclamant

Annexes

## 5.4 Analyse de la réclamation

Analyse des causes par le chargé de certification

## 5.5 Orientation de la réclamation par processus

Prise en charge par le chargé de certification

## 5.6 Traitement de la réclamation

Analyse des tableaux de bord/indicateurs

Réalisation d'une analyse des causes

Étude approfondie en fonction de la réclamation

Rédaction de la réponse à la réclamation au réclamant avec délai de réponse

Communication de la réponse aux services concernés

Enregistrement de la réponse

## 5.7 Mise en œuvre d'actions correctives

Le cas échéant

## 5.8 Indicateurs

	N	N-1
Nb de réclamation		
Délai de réponse moyen		
Nb d'actions correctives		
Nb de réclamation clôturée		
Efficacité des actions :		

Axe d'analyse :		
Par thématique		
Par secteur géographique (Charleville, Sedan, Givet, Rethel)		
Par nature des réclamants : salariés, entreprises, prestataires (assistant social,...)		

## 5.9 Suivi des réclamations et des actions correctives

Ardennes Santé Travail s'assure de l'efficacité des actions correctives mise en place.

Tout adhérent portant une réclamation doit obtenir un accusé de réception ne dépassant pas 3 jours ouvrés, que la réclamation soit faite par courriel ou formulaire. À chaque réclamation reçue, un accusé de réception est adressé par e-mail, précisant que la demande est en cours de traitement et qu'une réponse sera apportée sous un délai maximum d'un mois (hors période estivale). Si une réponse est apportée dans un délai de trois jours ouvrés, cet accusé de réception n'est pas systématiquement envoyé.

Le champ des réclamations couvre tous les domaines de l'activité d'Ardennes Santé Travail : l'adhésion, les cotisations, les visites médicales, les Actions en Milieu de Travail....

Aussi, toutes les réclamations, au-delà de la gestion courante qui sont traitées et solutionnées au niveau de chaque équipe médicale, sont traitées par le chargé de certification d'Ardennes Santé Travail.

En cas de réclamation orale, si la réponse ne peut être apportée immédiatement, les professionnels d'Ardennes Santé Travail, suggèrent systématiquement à l'adhérent ou au salarié d'effectuer sa réclamation par courriel / formulaire papier afin qu'elle soit traitée.

## 5.10 Traçabilité

Un suivi est mis en place par année et par thème dans le serveur : « X:\Echange Interne\Certification », pour assurer le traçage.

Il est donc possible de retrouver aisément toutes les réponses apportées aux adhérents sur plusieurs années en constituant au fur et à mesure des modèles de courriers par rapport au thème de réclamation.

## 5.11 Tableau récapitulatif du circuit

ETAPES	QUI	QUAND	COMMENT
<b>1/Formulation d'une réclamation</b>	Réclamant	Survenu de l'évènement	La réclamation doit être formulée par écrit et identifiable pour qu'elle soit recevable.
<b>2/ Réception d'une réclamation</b>	Chargé de certification Direction	Dès la réception de la réclamation	Par mail Par courrier Par formulaire Portail adhérent
<b>3/Enregistrement d'une réclamation</b>	Chargé de certification Direction	Dès réception de la réclamation	Date de la réclamation : Identité du réclamant : Nom, prénom, raison sociale, n° adhérent, etc.... Service concerné : processus, lieu des centres, etc... Lieu et moyen d'enregistrement : fichier Excel, etc... Accusé de réception de la réclamation au réclamant Annexes
<b>4/Analyse de la réclamation</b>	Chargé de certification Direction	Dans les 3 jours suivant la réception	
<b>5/Orientation de la réclamation</b>	Chargé de certification Direction	À la suite de l'analyse	

<b>ETAPES</b>	<b>QUI</b>	<b>QUAND</b>	<b>COMMENT</b>
<b>6/Traitement de la réclamation</b>	Chargé de certification Direction		Analyse des tableaux de bord/indicateurs Étude approfondie en fonction de la réclamation Rédaction de la réponse à la réclamation au réclamant avec délai de réponse Communication de la réponse aux services concernés Enregistrement de la réponse Problème non résolu par le chargé de certification = transfert au directeur
<b>7/Rédaction et envoi de la réponse au réclamant</b>	Chargé de certification Direction	Délai a préciser en fonction du sujet	
<b>8/Mise en œuvre des actions correctives</b>	Chargé de certification		Le cas échéant
<b>9/Suivi d'une réclamation</b>	Chargé de certification Direction	Toutes les semaines	Tableau de bord, analyse des réclamations, bilan trimestriel/semestriel, identification des thématiques récurrentes avec priorisation des actions correctives, etc...
<b>10/Suivi des actions correctives</b>	Chargé de certification	Bilan annuel	Tableau de bord, analyse des réclamations, bilan trimestriel/semestriel, identification des thématiques récurrentes avec priorisation des actions correctives, etc...

## 6 Logigramme

