



PROCÉDURE	Page : 1 / 7
TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS	Auteur(s) : Ingénieure qualité
	Création : 22/02/2024 Diffusion : 04/02/2026
	Version : 4

Contenu

1. Objet	2
1.1. Objectif	2
1.2. Lexique des abréviations	2
1.3. Définition	2
1.4. Application et structures concernées.....	2
2. Diffusion.....	2
2.1. Pour action.....	2
2.2. Pour information	3
3. Références réglementaires.....	3
4. Organisation	4
4.1. Gestion de la réclamation.....	4
4.1.1. Enregistrement.....	5
4.1.2. Traitement.....	5
4.1.3. Clôture	6
4.2. Contrôle des réclamations.....	6
5. Evaluation	6
6. Enregistrement du document	7



PROCÉDURE	Page : 2 / 7
TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS	Auteur(s) : Ingénieure qualité Création : 22/02/2024 Diffusion : 04/02/2026 Version : 4

1. Objet

1.1. Objectif

Cette procédure détaille la méthodologie de traitement des réclamations externes, incluant une analyse des causes et, le cas échéant, la mise en place d'actions correctives ainsi que la vérification de l'efficacité de ces actions.

1.2. Lexique des abréviations

- AMT : Action en Milieu de Travail
- APAS 17 : Association Pour l'Action Sociale de la Charente-Maritime
- DPO : Data Protection Officer (Délégué à la Protection des Données)
- IPRP : Intervenant en Prévention des Risques Professionnels
- SPSTI : Service de Prévention et de Santé au Travail Interentreprises

1.3. Définition

Une réclamation est l'expression d'une insatisfaction ou d'un mécontentement, formulée par une partie intéressée (adhérent, salarié suivi, représentant du personnel) et attribuée au SPSTI ou à l'un de ses services. Le réclamant demande réparation au moyen de la mise en œuvre d'une action corrective.

Pour qu'une réclamation soit recevable, elle doit être formulée par écrit et le réclamant doit être identifiable.

1.4. Application et structures concernées

L'ensemble des processus de l'APAS 17 est concerné : management stratégique, management des systèmes, RH, systèmes d'information, achats et comptabilité, logistique, gestion des adhérents et santé au travail.

L'ensemble des centres, y compris le garage qui déploie les centres mobiles, est concerné.

La procédure s'applique à l'ensemble du personnel de l'APAS 17 susceptible de réceptionner une réclamation écrite.

2. Diffusion

2.1. Pour action

L'ensemble du personnel est concerné, et plus particulièrement les fonctions suivantes qui peuvent être amenées à répondre à une réclamation :

- Directeur du SPSTI
- Ingénieure qualité



PROCÉDURE	Page : 3 / 7
TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS	Auteur(s) : Ingénieure qualité
	Création : 22/02/2024 Diffusion : 04/02/2026
	Version : 4

- Responsable comptable-finance-paie
- Responsable du pôle IPRP
- Responsable informatique / DPO
- Gestionnaire administrative
- Médecins du travail

2.2. Pour information

- Adhérents
- Salariés des entreprises adhérentes
- Instances représentatives du personnel des entreprises adhérentes

3. Références réglementaires

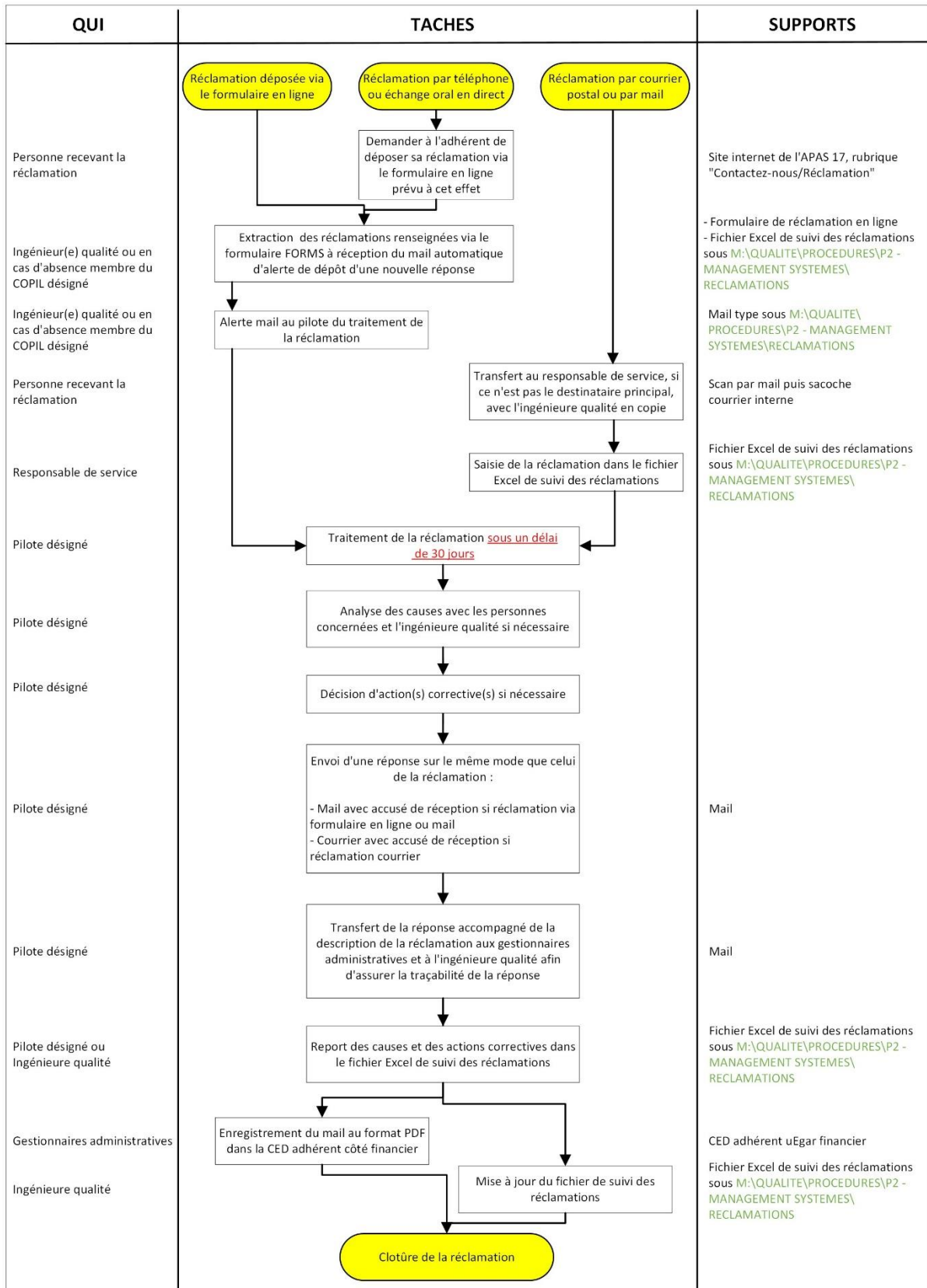
- Référentiel AFNOR SPEC 2217, référentiel de certification des Services de Prévention et de Santé au Travail Interentreprises



PROCÉDURE	Page : 4 / 7
TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS	Auteur(s) : Ingénieure qualité
	Création : 22/02/2024 Diffusion : 04/02/2026
	Version : 4

4. Organisation

4.1. Gestion de la réclamation





PROCÉDURE	Page : 5 / 7
TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS	Auteur(s) : Ingénieure qualité Création : 22/02/2024 Diffusion : 04/02/2026 Version : 4

4.1.1. Enregistrement

L'ensemble des réclamations faites par voie orale (en direct ou par téléphone) doivent être redirigées vers le formulaire de réclamation en ligne disponible via le site internet de l'APAS 17 afin d'assurer leur traçabilité. Le numéro d'adhérent est obligatoire. Si le réclamant est un salarié ou un représentant du personnel, la consigne est indiquée dans le formulaire de renseigner le nom de l'entreprise.

Les réclamations reçues par voie postale ou par mail doivent être envoyées au responsable de service concerné qui les saisit dans le fichier Excel de suivi afin d'assurer leur traçabilité et y apporter une réponse. L'ingénieure qualité doit être mise en copie afin d'assurer le traitement en temps voulu de la réclamation.

4.1.2. Traitement

A réception du mail automatique indiquant qu'une nouvelle réclamation a été déposée via le formulaire en ligne, l'ingénieure qualité exporte les réclamations saisies vers le fichier Excel « DT P2 01.1 VXX XX20XX_Suivi réclamations » disponible sous <M:\QUALITE\PROCEDURES\P2 - MANAGEMENT SYSTEMES\RECLAMATIONS>. Ce fichier est accessible uniquement aux pilotes de gestion d'une réclamation, en dehors des médecins du travail. En l'absence de l'ingénieure qualité, c'est un membre du COPILO Qualité qui exécute cette extraction.

Dès qu'une nouvelle réclamation est enregistrée, l'ingénieure qualité envoie un mail d'alerte au pilote de traitement de la réclamation. Il dispose d'un délai de 30 jours pour apporter une réponse.

Chaque réclamation est associée à un motif qui est lui-même associé par défaut à un pilote. Les pilotes sont les responsables de services ou d'équipes médicales. Cela se traduit de la manière suivante :

Motif de la réclamation	Pilote de gestion de la réclamation
Juridique	Directeur du SPSTI
Relationnel	
Administratif (dossier adhérent)	Responsable comptable-finance-paie
Sectorisation	
Cotisation ou Facturation	
Espace employeur en ligne	
Action en milieu de travail réalisée par un préventeur (ergonome, toxicologue, assistant technique, technicienne hygiène et sécurité)	Responsable pôle IPRP
Visites et examens (prise de rendez-vous, retard)	Médecin du travail de l'adhérent
Action en milieu de travail réalisée par un membre de l'équipe médicale	



PROCÉDURE	Page : 6 / 7
TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS	Auteur(s) : Ingénieure qualité Création : 22/02/2024 Diffusion : 04/02/2026 Version : 4

RGPD (protection des données personnelles)	Responsable service informatique
Autre	Défini par l'ingénieure qualité en fonction du contenu de la réclamation

Le pilote prend connaissance de la réclamation, et prend contact avec les personnes concernées afin d'identifier les causes et de réfléchir à l'action corrective le cas échéant. Le pilote reporte ces éléments dans le fichier de suivi des réclamations afin d'assurer la traçabilité.

Une réclamation saisie via le formulaire de réclamation en ligne ou reçue par mail fait l'objet d'une réponse par mail avec accusé de réception.

Une réclamation faite par voie postale fait l'objet d'une réponse par voie postale avec accusé de réception.

4.1.3. Clôture

Dès lors qu'une réponse a été apportée, le pilote transfère la réponse apportée (mail ou numérisation des courriers papiers) :

- aux gestionnaires administratives afin qu'elles l'enregistrent dans la CED adhérent côté uEgar financier au format « N°adhérent_Réclamation n°XX_Date réclamation »
- à l'ingénieure qualité qui met à jour le fichier Excel de suivi des réclamations

4.2. Contrôle des réclamations

À chaque réunion CODIR, un contrôle du traitement et de la clôture des réclamations est effectué.

5. Evaluation

Cette procédure fait l'objet d'une évaluation annuelle selon les indicateurs listés ci-après :

- Nombre de réclamations total
- Nombre de réclamations par motifs
- Nombre de réclamations clôturées
- Délai moyen de réponse

Les résultats de cette évaluation, ainsi que les actions correctives mises en œuvre durant la période évaluée, sont reportées dans le rapport annuel d'activités soumis à l'avis de la Commission Médico-Technique avant d'être présenté à la Commission de contrôle et au Conseil d'administration, conformément aux articles L.4622-16 et D.4622-54 du Code du travail.



PROCÉDURE	Page : 7 / 7
TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS	Auteur(s) : Ingénieure qualité Création : 22/02/2024 Diffusion : 04/02/2026 Version : 4

6. Enregistrement du document

Date de diffusion : 04/02/2026

Référence : PR P2 01 V04 022026

Version	Rédacteur(s)	Vérificateur	Approbateur(s)
1	Ingénieure qualité ; Responsable comptable- finance-paie	Ingénieure qualité	Directeur du SPSTI (22/04/2024)
	▪ Approbation du document initial		
2	Ingénieure qualité	Ingénieure qualité	Directeur du SPSTI (25/02/2025)
	▪ §4.1 : modification du logigramme ▪ §4.1.3 : modification des modalités d'enregistrement et de clôture de la réclamation		
3	Ingénieure qualité	Ingénieure qualité	Directeur du SPSTI (15/04/2025)
	▪ §4.2 : modification du logigramme et du paragraphe explicatif ajoutant l'analyse systématique des causes		
4	Ingénieure qualité	Ingénieure qualité	Directeur du SPSTI (02/02/2026)
	▪ §1.3 : ajout du paragraphe « Définition » ▪ §1.4 : « ensemble des activités » remplacé par « ensemble des processus » ; exclusion des réclamations orales ; application à l'ensemble du personnel ▪ §2.1 : mise à jour des intitulés de poste ; ajout de l'ensemble du personnel ▪ §4.1 : mise à jour du logigramme avec ajout de l'entrée par le formulaire + de l'analyse des causes et recherche d'action corrective par le pilote de réponse ▪ §4.1.1 : nouvelle consigne si réclamant est un salarié ou un représentant du personnel ; ajout de la mise en copie de l'ingénieure qualité ▪ §4.1.2 : modification des droits d'accès au fichier de suivi des réclamations ; modification de la périodicité d'extraction ; ajout de l'analyse des causes et de la recherche d'actions correctives ; retrait du mot « ouvrés » après 30 jours ; modification des motifs et pilotes ▪ §4.2 : retrait du logigramme et de l'analyse des causes en CODIR ▪ §5 : mise à jour des indicateurs en lien avec fiche processus		

Accès : APAS 17 Public Restreint

Objet : Procédure d'enregistrement, de traitement et d'analyse des réclamations externes.