	PROCEDURE	Ref : Q/EQE/P/001
	TRAITEMENT DES RECLAMATIONS	Version 2
		Date d'application : 15/04/2025

### OBJET

Définir la conduite à tenir afin de recueillir et de traiter les réclamations soumises au PST66, incluant l'analyse des causes, la mise en place le cas échéant d'actions correctives et la vérification de l'efficacité des actions.

### DOCUMENTS ASSOCIES

Néant

### DOMAINE D'APPLICATION

Ensemble du personnel

### REFERENCE

Référentiel de certification AFNOR SPEC 2217 M2-2-2

« Le SPSTI doit disposer d'une procédure qui assure que les réclamations puissent être traitées en incluant l'analyse des causes, le cas échéant la mise en place d'actions correctives et la vérification de l'efficacité des actions. Ces réclamations sont tracées en précisant le délai de réponse. Cette procédure doit faire l'objet d'une évaluation régulière par le SPSTI. Cette procédure est portée à la connaissance des entreprises adhérentes et transmise sur demande aux salariés et aux instances représentatives du personnel ».

	Rédacteur	Validation	Approbation
Date :	08/04/2025	15/04/2025	15/04/2025
Nom :	C. MAZZIOTTA S. LE RET	COPIL DPS	Mme C. MAZZIOTTA
Fonction :	Directrice Générale Assistante de Direction	DPS	Directrice Générale

## 1. Définitions, terminologies

PST66 : Pôle Santé Travail des Pyrénées-Orientales

COPIL DPS : Comité de Pilotage de la Démarche Progrès en Santé au travail

SPSTI : Service de Prévention et de Santé au Travail Interentreprises

Réclamation : Toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant son produit ou service, ou le processus de réclamations lui-même, pour laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue.

## 2. Description de la prise en charge d'une réclamation

QUI	QUOI	QUAND	COMMENT
Assistante de Direction	- <b>Réceptionner</b> la réclamation	- Dès réception	Les différents canaux sont : courier / mail / oralement / site internet / réseau social
	- <b>Inform</b> er la Directrice Générale de la réclamation	- En revue de direction	- Oralement
	- <b>Contact</b> er les acteurs concernés afin de recueillir les éléments de réponse	- Suite à la revue de direction	- Par mail
	- <b>Réceptionner</b> les éléments de réponse	- A J +15	- Par mail ou oralement
	- <b>Elaborer</b> un courrier de réponse à l'aide des éléments transmis	- A J + 30 maximum sauf en cas de litige	- Par courrier ou mail
	- <b>Faire valider</b> le contenu du courrier par la Directrice Générale	- En revue de Direction	- Courrier support papier
	- <b>Adresser</b> le courrier ou courriel à l'adhérent ou au salarié, avec copie aux acteurs concernés	- Après validation	- Par courriel ou courrier
	- <b>Mettre en place</b> un plan de recours avec un intervenant extérieur.	- Après validation	- Selon le dossier
	- <b>Consigner</b> les réclamations	- Dès courrier clôturé	- Dans un tableau de bord

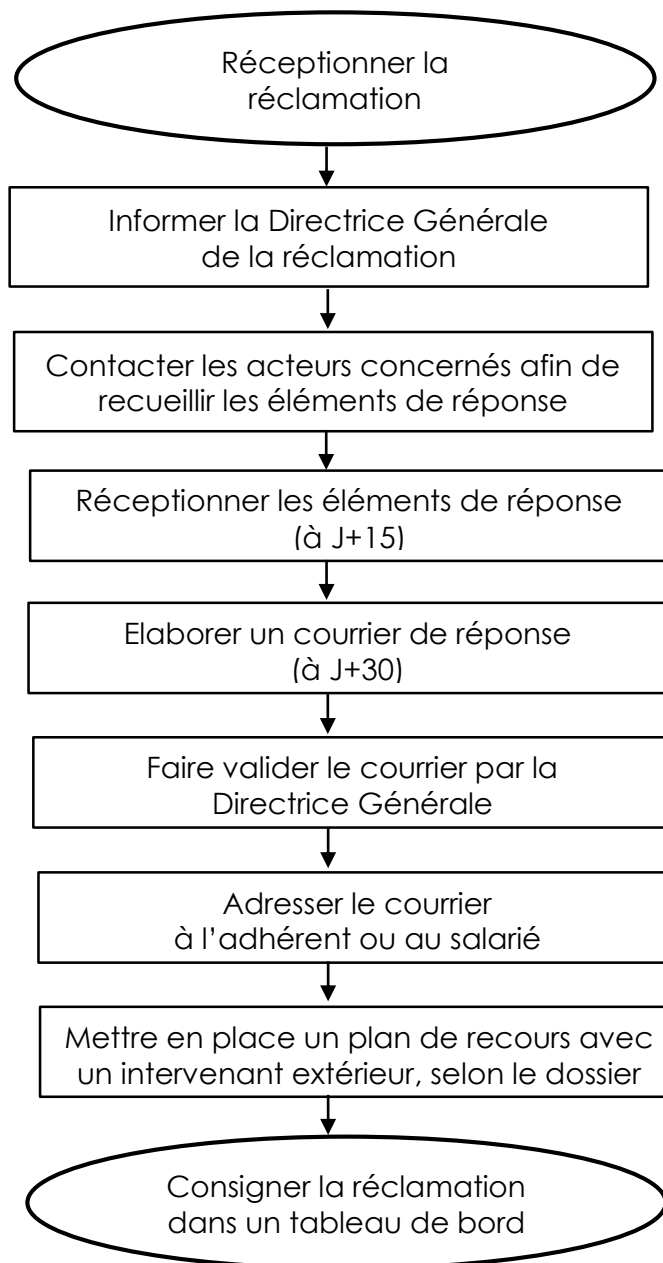
### Commentaire associé :

Cette procédure est mise à disposition sur le site internet du PST66 pour information auprès des adhérents.

Quant au tableau de bord des réclamations, celui-ci est présenté à chaque réunion des instances de la Gouvernance (Conseil d'Administration, Commission de Contrôle, Assemblée Générale).

Sont exclues de réponses directes de la Direction Générale, toutes les réclamations pour lesquelles un retour médical est demandé dans le cas où celle-ci porterait sur des avis ou des prescriptions médicales.

### 3. Logigramme de synthèse de la procédure



#### Annexe 1 : Tableau de suivi des réclamations du PST66

Date demande	Moyen de réception de la demande	N° adhérent	Domaine concerné	Motif de la demande	Actions PST66	Suivi de la demande	Date envoi réponse	Moyen de réponse	Date de clôture
--------------	----------------------------------	-------------	------------------	---------------------	---------------	---------------------	--------------------	------------------	-----------------