	PROCEDURE		PR-M2-02	
	Procédure de traitement des réclamations		V01	
			M2	-

1. OBJET - DOMAINE D'APPLICATION

L'objet de cette procédure est de définir les actions à entreprendre à partir d'une réclamation saisie sur le site internet de la STAS jusqu'au traitement de celle-ci.

Cette procédure s'applique à l'ensemble des réclamations liées à un non-respect des exigences couvrant l'offre de service de la STAS et toutes les composantes qui lui sont nécessaires pour sa mise en œuvre.

Sont exclues de cette procédure les réclamations portant sur les avis médicaux dont les voies de recours sont uniquement celles définies par le [code du travail L.4624-7](#).

2. HISTORIQUE DU DOCUMENT

Date	Version	Nature des modifications
18/12/2024	01	Création

Rédaction	Vérification			Approbation
Groupe de travail qui s'est réuni pour finaliser la procédure le 18/10/2024	CHARRIER Marielle Animatrice qualité 17/12/2024	METAYE Christelle Animatrice qualité 17/12/2024	PLISSON Karine Animatrice qualité 17/12/2024	Comité de Validation du 18/12/2024

3. GLOSSAIRE / DEFINITION

CNIL : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

DPO : Délégué à la Protection des Données (« *Data Protection Officer* »)

PR : Procédure

RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données

Une **réclamation** est l'expression d'un dysfonctionnement formulé par un bénéficiaire, lié à un non-respect des exigences touchant la qualité de notre prestation ou de nos services, au-delà de la gestion courante traitée et solutionnée au niveau de chaque pôle concerné (service administratif, équipes médicales et pluridisciplinaires).

Le **responsable d'application** est tout salarié de la STAS en contact avec un adhérent, un salarié ou une instance représentative du personnel, dans le cadre de la relation contractuelle.


Dans le cadre d'un système de management de la qualité, la gestion des réclamations est cruciale, car elle permet :

- **L'identification des problèmes** = l'analyse des réclamations aide à détecter des défauts ou des faiblesses dans les processus.
- **L'amélioration continue** = le traitement des réclamations peut mener à des actions correctives et préventives, renforçant ainsi la qualité des prestations ou services.
- **La satisfaction du bénéficiaire** = une réponse efficace aux réclamations renforce la confiance et la fidélité des bénéficiaires.

La **traçabilité** des réclamations est assurée par la mise en place d'un formulaire Microsoft Forms à remplir en ligne et accessible sur le site internet de la STAS www.santetravail17.fr.

Les réclamations en provenance des adhérents, des instances représentatives du personnel ou des salariés sont :

- Reçues et réorientées par le service qualité
- Traitées par les services concernés selon le motif de la réclamation avec le service qualité (motifs définis dans le formulaire).

	PROCEDURE		PR-M2-02	
	Procédure de traitement des réclamations		V01	
			M2	-

DOCUMENTS ASSOCIES

Référentiel de certification des services de prévention santé au travail interentreprises AFNOR SPEC 2217 – Chap.5.3.3.2
 Règlement intérieur et statuts de la STAS
 Code du travail
 PR-S3-01_PROCEDURE DE CONFORMITE RGPD

4. FORMULAIRE MICROSOFT FORMS

Le formulaire est accessible sur le site internet de la STAS : <https://forms.office.com/e/W6B5mBSz0S> ou



5. TRAITEMENT DE LA RECLAMATION

La notification d'une réclamation est réceptionnée à l'adresse qualite@stas17.fr par un membre de l'équipe qualité.

Le suivi et la traçabilité des éléments suivants sont assurés dans le [Formulaire de réclamation.xlsx](#)

- **Date de prise en charge**
- **Nom du référent** (qui réceptionne la réclamation)
- **Recevabilité de la réclamation**
 - Recevable
 - Non recevable

La réclamation doit porter sur une règle de droits pour être recevable.

- **Analyse des causes**
- **Actions correctives / préventives**
- **Date de réponse**


6. BILAN ET SUIVI DES RECLAMATIONS

Un état des réclamations est présenté en **équipe Qualité**.

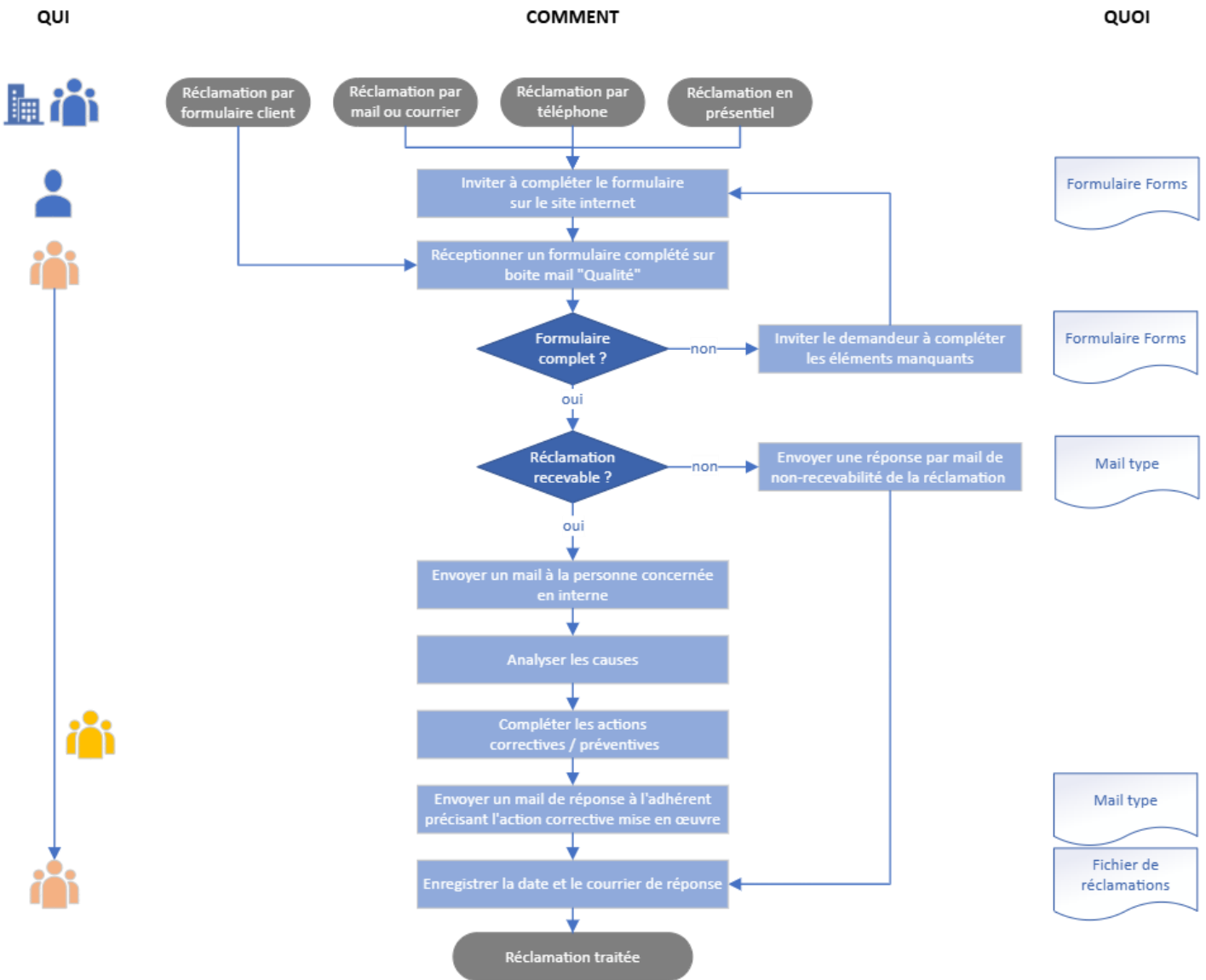
Un bilan des réclamations éventuelles pourra être remonté à la **Direction**, en **Commission de contrôle** et en **Conseil d'Administration**.

Indicateurs :

- Nombre de réclamations (total, par typologie...)
- Taux de réclamation : nombre de réclamation des salariés ou adhérents / nombre total salariés ou adhérents
- Nombre d'actions correctives ouvertes
- Nombre d'actions correctives clôturées

	PROCEDURE	PR-M2-02		
	Procédure de traitement des réclamations		V01	
	M2	-	-	

7. LOGIGRAMME DE TRAITEMENT DU FORMULAIRE DE RECLAMATION



Légende

