

1. Objet

Cette procédure décrit la procédure de traitement des réclamations externes : adhérents, salariés et leurs représentants, ainsi que travailleurs indépendants.

2. Diffusion / Champ d'application

☒ Pôle médical	☒ Pôle Prévention	☒ Pôle administratif
☒ Médecin coordonnateur ☒ Assistant(e) en santé au travail ☒ Médecin du travail ☒ Infirmier(e) en santé au travail	☒ IPRP ☒ Assistant(e) technique en santé au travail ☒ Psychologue du travail ☒ Assistante sociale	☒ Directeur ☒ Assistant administratif et comptable

3. Historique du document

N° Version et date	Contenu des modifications	Rédaction	Validation	Approbation
* * * * *	Création	Assistante Administratif et comptable	Direction	CMT

4. Cadre juridique et réglementaire de référence

AFNOR SPEC 2217 : référentiel de certification des services de prévention et de santé au travail interentreprises (SPSTI).

5. Documents associés

Tableau de suivi des réclamations

6. Description des activités

a) Champ d'application

La procédure s'applique sur l'ensemble des réclamations externes : adhérents, salariés et leurs représentants et travailleurs indépendants.

Communication et mise à disposition de la présente procédure de gestion des réclamations et des formulaires associés sur le site internet et sur demande à l'adresse contact@astpb.com

b) Formulation d'une réclamation

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

- **Identifiable** : Raison sociale de l'entreprise adhérente, numéro d'adhérent et nom/prénom de l'auteur de la réclamation
- **Mise à l'écrit**
 - **formulaire site internet**
 - **mail** : contact@astpb.com
 - **Par courrier postal à l'adresse suivante** :
Association Santé au Travail du Pays Basque (ASTPB)
Résidence Toki Lana
7 chemin de la marouette
64100 Bayonne

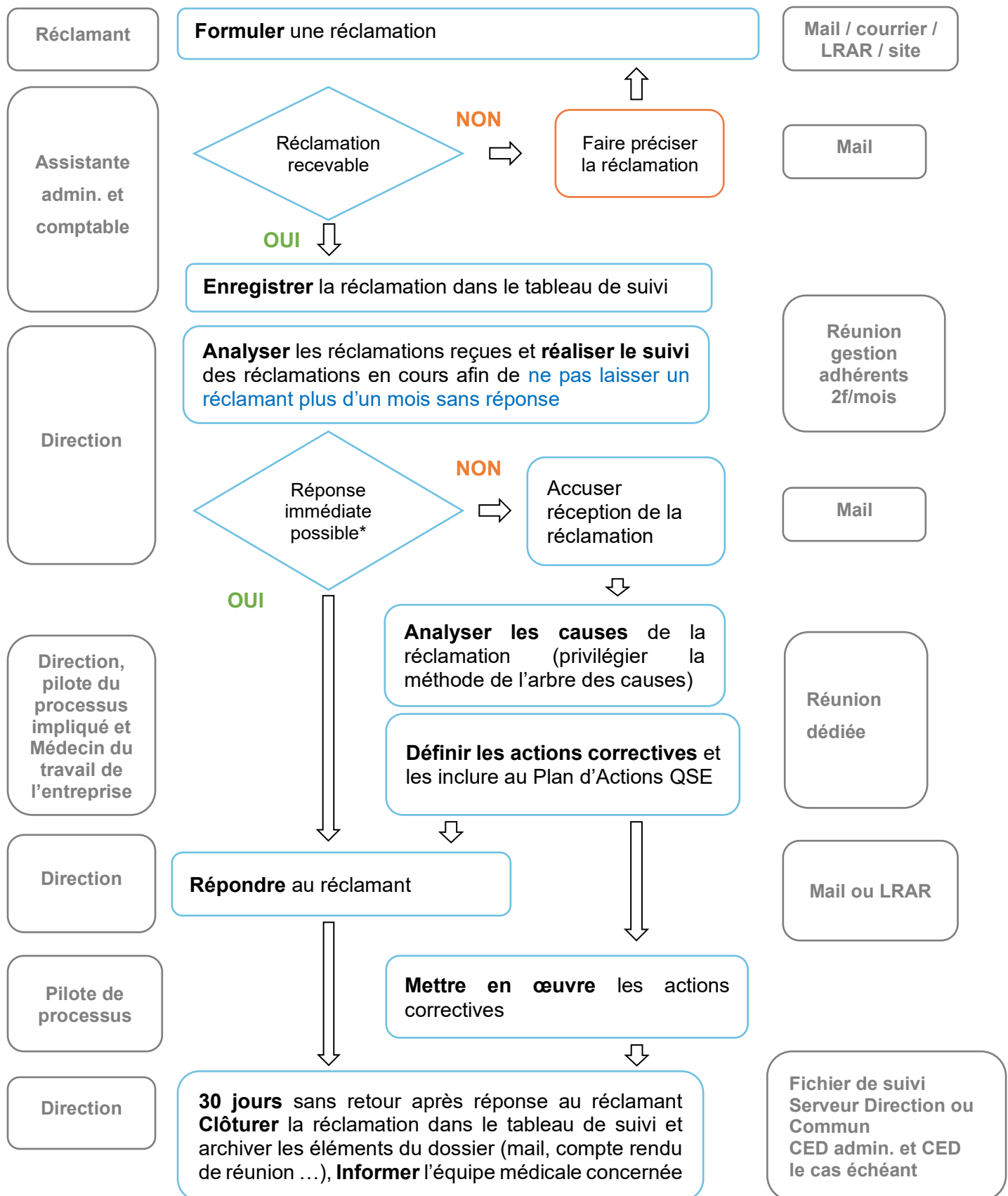
Chaque salarié de l'ASTPB doit connaître cette procédure afin de diriger la réclamation de l'adhérent vers le site internet ou l'adresse contact@astpb.com

c) Réception de la réclamation

- Par mail : toute réclamation reçue par un salarié de l'ASTPB sera transférée vers l'adresse contact@astpb.com
- Par courrier
- Formulaire site internet ASTPB (redirection à l'adresse contact@astpb.com)

Toute réclamation recevable est intégrée au tableau de suivi des réclamations.

d) Traitement et suivi de la réclamation



* Analyse des causes non formalisée (exemples : réclamations portant sur tarif, sur décision médicale)

- Vérification de l'efficacité des actions menées annuellement

f) Traçabilité et enregistrement

Chaque réclamation avec son suivi est enregistrée et tracée dans :

- Le dossier adhérent Uegar coté Administratif et Financier
- Tableau de suivi des réclamations (serveur commun)

7. Indicateurs

Nombre de réclamations
Délai de réponse moyen
Nombre de réclamations clôturées