Indice	Commentaire	Date
1	Création du document	06/08/2025

	Rédacteur	Vérificateur	Approbateur
NOM Prénom	LAMARQUE Jordi	GIRARD Blandine	LAMARQUE Jordi
Fonction	Responsable Qualité	Directrice Opérationnelle et Technique	Responsable Qualité
Visa	Jordi LAMARQUE Signé numériquement par : Jordi LAMARQUE Nom DN : CN = Jordi LAMARQUE email = lamarque@cistt.org C = FR O = CISTT Date : 2025.08.06 11:58:00 +02'00'	GIRARD Signé numériquement par : GIRARD Nom DN : CN = GIRARD email = girard@cistt.org C = FR OU = DOT Date : 2025.09.01 15:35:16 +02'00'	Jordi LAMARQUE Signé numériquement par : Jordi LAMARQUE Nom DN : CN = Jordi LAMARQUE email = lamarque@cistt.org C = FR O = CISTT Date : 2025.09.03 14:23:05 +02'00'

Table des matières

I. Principe 2

II. Indicateurs d'évaluation 2

III. Etapes 2

A. Recueil de la satisfaction 2

B. Réception de la réclamation 2

I. Principe

La mesure de la satisfaction et le traitement des réclamations garantissent une surveillance de la perception des adhérents sur leur niveau de satisfaction, et une réponse efficace et équitable à chaque réclamation émise par les salariés suivis, employeurs ou parties prenantes.

Cela s'applique à toutes les réclamations relatives aux prestations de santé au travail, au comportement des professionnels de santé, ainsi qu'à la qualité des services fournis par le service de santé au travail.

Cette procédure est portée à la connaissance des entreprises adhérentes et transmise sur demande aux salariés et instances représentatives du personnel (IRP).

II. Indicateurs d'évaluation

- Satisfactions

Pourcentage de retours à l'enquête de satisfaction. Perception de la satisfaction globale.

- Réclamations

Nombre de réclamations reçues et traitées par an.

III. Etapes

A. Recueil de la satisfaction

Le recueil de la satisfaction est collecté de différentes façons, notamment :

- Enquête mail annuelle auprès des adhérents ;
- Archivage des compliments reçus ;
- Traitement des réclamations.

Un retour sur la perception globale de la satisfaction est fait en Conseil d'Administration.

B. Réception de la réclamation

Les réclamations peuvent être écrites (courrier, e-mail) ou verbales (téléphone, entretien). Pour une réclamation orale, l'acteur du CISTT recommande au réclamant de la formaliser via mail pour obtenir une traçabilité. Les réclamations ainsi réceptionnées sont transmises au responsable qualité pour enregistrement et traitement.

Elles sont enregistrées dans un registre des réclamations avec une référence unique, avec a minima :

- Identité du réclamant (nom, prénom, coordonnées dont mail) ;
- Nature et date de la réclamation (description des faits) ;

- Personne impliquée, le cas échéant.

Un accusé de réception est envoyé par mail sous 5 jours. Il précise la personne en charge de gérer la réclamation, et le délai de réponse.

C. Traitement et réponse

Les éléments fournis sont analysés, des informations complémentaires peuvent éventuellement être demandées. Si nécessaire, une enquête approfondie est réalisée pour comprendre les circonstances ayant mené à la réclamation. Cela peut impliquer des entretiens avec le personnel concerné ou le réclamant, et l'examen de documents internes.

Une fois l'analyse terminée, une réponse claire et détaillée est rédigée et adressée au réclamant. Elle inclut :

- Un rappel de la réclamation ;
- Les conclusions de l'analyse ;
- Les mesures correctives proposées ou une justification en cas de rejet de la réclamation ;
- Un délai de mise en œuvre des mesures correctives.

D. Suivi de la réclamation et amélioration continue

Les actions correctives sont suivies et vérifiées pour s'assurer de leur bonne exécution et leur efficacité.

Une fois les mesures mises en œuvre et le réclamant informé, la réclamation est considérée clôturée. Le dossier de réclamation est archivé.

Le CISTT analyse périodiquement les réclamations pour identifier des tendances récurrentes et mettre en place des actions préventives, notamment si une dérive apparait sur un thème en particulier.

Un bilan des réclamations est dressé en Conseil d'Administration, lors de l'évaluation de cette procédure.

Cette procédure fait l'objet d'une évaluation annuelle par le SPSTI.