

Procédure de réclamation – EPSAT Vosges



Qu'est-ce qu'une réclamation adhérent ?

Une réclamation adhérent est un questionnement, un mécontentement de la part d'un adhérent sur un sujet bien précis tel que :

- la facturation,
- la déclaration des effectifs,
- le suivis des salariés,
- ou toutes autres actions émanant du Service de Prévention et de Santé au Travail...

Réception de la réclamation :

La réclamation peut provenir de différents canaux tels que : les courriers, les mails, téléphones, accueils, collaborateur interne.

La personne recevant la réclamation analyse la thématique et oriente la réclamation vers le service approprié : **ADMINISTRATIF** ou **MEDICAL**.

Réclamation médicale :

La secrétaire réceptionne la réclamation. Selon le type de réclamation, la secrétaire se concerta avec le médecin du travail, traite en direct avec celui-ci ou dans d'autres cas il délègue la demande à son équipe pluridisciplinaire.

Réclamation administrative :

Les réclamations à destination du service administratif ont trois niveaux de traitements différents selon le type de réclamation.

Clôture d'une réclamation :

La réclamation est close lorsque le service a apporté selon le cas de figure : une explication, une réponse, ou une solution à la réclamation.