



## FICHE RECLAMATION ADHERENT

Annexe procédure  
réclamation

Version : 00

Date de création : 21/10/2024

Date d'application : 01/01/2025

**Pourquoi déclarer ?** Pour prévenir et maîtriser les dysfonctionnements  
**Qui déclare ?** Tout personnel confronté à un événement indésirable  
**Quoi déclarer ?** Un seul événement par fiche

Définition : est considérée réclamation, l'expression écrite d'une insatisfaction d'un adhérent ou d'un salarié.

**Comment déclarer ?** Remplir la fiche de réclamation et la transmettre à [catherine.hayart@pst51.fr](mailto:catherine.hayart@pst51.fr)

**Personne signalant :**  
**Nom Prénom :**

**Date de l'évènement :**

### **Vous souhaitez signaler un événement concernant ?**

- la gestion administrative (facturation, autres demandes,)
- un dysfonctionnement en rapport avec les visites médicales
- autre réclamation

**Description des faits (et conséquences éventuelles) :**

**Impact de l'évènement ;**

**Solutions souhaitées :**

	<b>FICHE RECLAMATION ADHERENT</b>	<b>Annexe procédure réclamation</b>  <b>Version : 00</b>  <b>Date de création : 21/10/2024</b>  <b>Date d'application : 01/01/2025</b>
---	-----------------------------------	--

**Partie réservée au PST51**

<b>Date de traitement :</b>	
<b>Responsable de l'action :</b>	
<b>Actions/décisions :</b>	
<b>Délai de réponse :</b>	
<b>Gravité :</b>	<b>Mineure</b> (pas de conséquence significative) <input type="checkbox"/> <b>Significative</b> (nécessite une correction des dysfonctionnements) <input type="checkbox"/> <b>Critique</b> (risque élevé pour les personnes + problème organisation grave) <input type="checkbox"/> <b>Majeure</b> (conséquences matérielles importantes, arrêt de fonctionnement) <input type="checkbox"/>
<b>Fréquence estimée de l'évènement :</b>	<b>Très faible</b> (1ere fois) <input type="checkbox"/> <b>Rare</b> (2-3 fois dans l'année) <input type="checkbox"/> <b>De temps en temps</b> (4-6 fois dans l'année) <input type="checkbox"/> <b>Fréquent</b> (plusieurs fois par mois) <input type="checkbox"/>