

Politique de gestion des suggestions, difficultés, aléas et réclamations

Préambule :

La gestion des **suggestions, difficultés, aléas et réclamations** est un élément essentiel visant à l'amélioration de la qualité des prestations au sein du GRETA CFA de la Marne et à la diminution du nombre de dysfonctionnements.

La mise en place d'un système de gestion des réclamations vise à garantir un traitement des suggestions, difficultés, aléas et réclamations transmis par les clients sur la base des principes suivants :

- La réclamation est **un droit du client**
- Une réclamation est **une chance et doit être l'opportunité de déceler les faiblesses de l'organisme :**
 - Transformer les réclamations en sources d'amélioration
 - Un client qui se plaint est probablement le porte-parole involontaire d'autres clients
 - La réclamation ne doit pas être vue comme un embarras. Le client doit être considéré comme un partenaire et non comme un adversaire
 - Le personnel doit être disposé à enregistrer chaque réclamation avec politesse et à les traiter selon l'urgence de celle-ci.
- Le **système de gestion des réclamations doit être accessible :**
 - Une réclamation doit pouvoir être adressée sans difficulté
 - Il est important de rendre public où et comment une réclamation doit être adressée
- Le **traitement des réclamations** doit être effectué dans les **meilleurs délais** et en application d'un **processus de traitement simple, accessible et uniforme**
- Le client a le droit d'obtenir les **correctifs appropriés** ou à défaut **une réponse adéquate**

I. Champ d'application

1. Objectif :

Le présent document a pour objectif de guider les clients dans la manière de déposer une suggestion, une difficulté, un aléa ou une réclamation.

Il est également conçu pour apporter tout renseignement utile sur la procédure de traitement des réclamations.

2. Quelques définitions

Qu'est-ce qu' :

Une suggestion?	Une difficulté?	Un aléa?	Une réclamation?
<ul style="list-style-type: none">• Donner une idée, des commentaires ou des opinions pour améliorer une prestation, une organisation ou des conditions de travail ou de vie• Exemple: manque de chauffage, manque de propreté dans les lieux communs, proposition d'évolution d'un document, idées pour améliorer la qualité de la prestation....	<ul style="list-style-type: none">• Un élément qui empêche ou gêne la réalisation de la prestation• La difficulté est récurrente• Exemple : l'accès à Internet est défaillant, retard sur la transmission des tenues professionnelles, du matériel professionnel ou des EPI, problème récurrent d'accès à l'établissement ...	<ul style="list-style-type: none">• Événement externe imprévisible qui implique une perturbation• Exemple : grève des bus, des trains, voiture en panne, panne d'électricité...	<ul style="list-style-type: none">• Action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit• Exemple : non respect des conditions d'examen, non-respect d'un engagement présent dans le contrat pédagogique, non-traitement par le secteur d'une suggestion, d'une difficulté ou d'un aléa qui engendre une réclamation, ...

II. Transmission et traitement des suggestions, difficultés et aléas

Les suggestions, difficultés et aléas :

- sont directement transmis au service concerné et aux interlocuteurs habituels à l'oral ou à l'écrit (via un conseil de formation, un conseil de classe, une réunion pédagogique, un entretien individuel...).
- sont directement traités par les services concernés.
- sont centralisés dans un tableau de suivi, permettant d'identifier la typologie de la remontée : suggestion, difficulté ou aléa.

Un tableau commun est mis à disposition des équipes pour remonter ce type de demande et assurer le suivi du traitement de celle-ci. Ce tableau se trouve à la racine de l'Intranet E-greta CFA.

Centre	Etablissement	Canal de remontée de la demande	Type de demande	Date de réception de la demande	Secteur	Action de formation	Dysfonctionnement constaté	Traitement par	responsable du traitement	Date de traitement de la demande	Délai de traitement de la demande (nombre de jours)	Résultat du traitement
--------	---------------	---------------------------------	-----------------	---------------------------------	---------	---------------------	----------------------------	----------------	---------------------------	----------------------------------	---	------------------------

Il est essentiel de suivre l'évolution du traitement de ces demandes et notamment la satisfaction du client quant à la solution proposée car à terme, une suggestion, une difficulté ou un aléa peut se transformer en réclamation.

III. Transmission et traitement des réclamations

1. Comment transmettre une réclamation ?

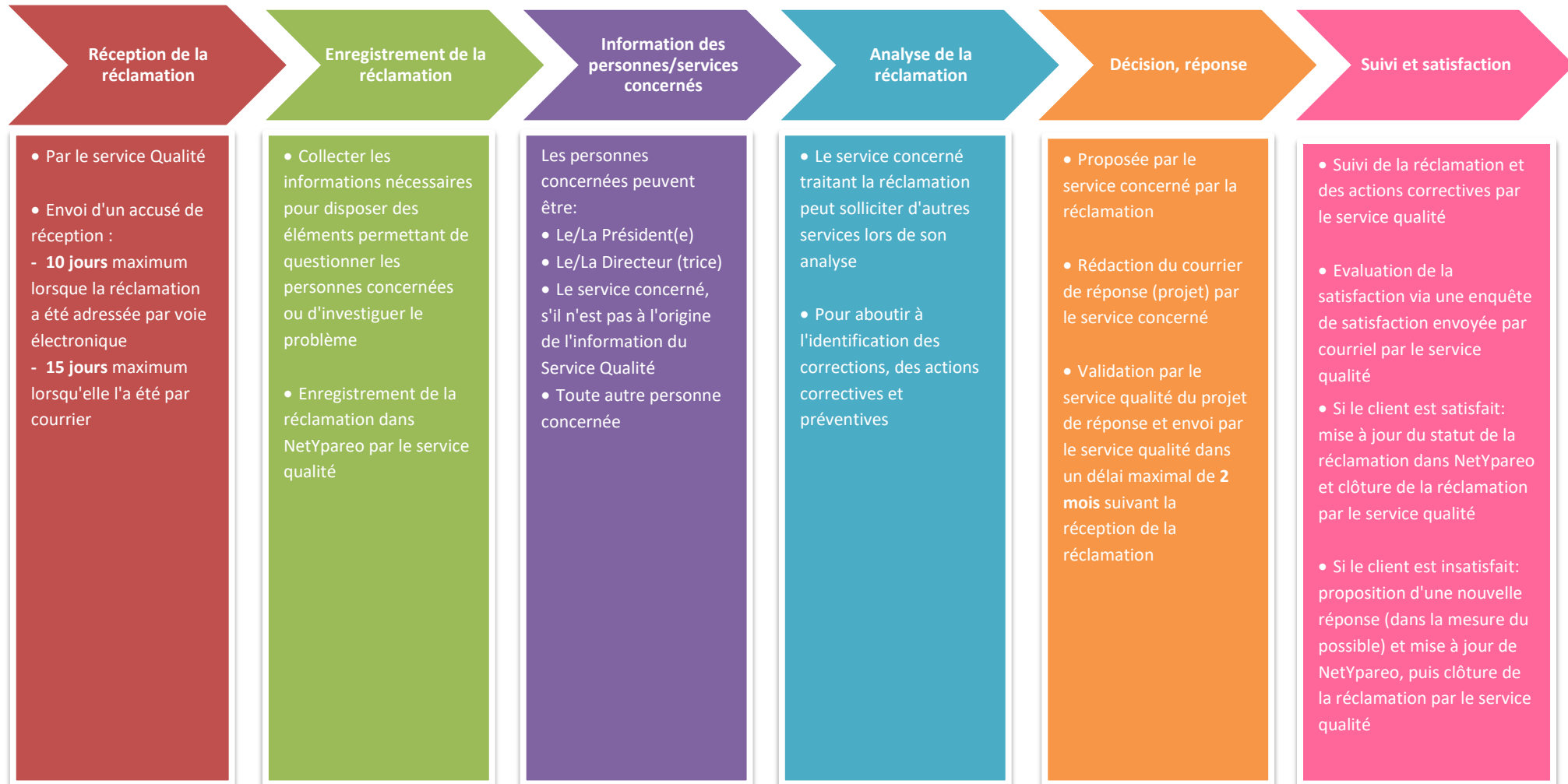
La réclamation **doit** être envoyée par **écrit** :

- soit par courrier :

GRETA CFA de la Marne
Service qualité
20 rue des Augustins
51100 REIMS

- soit par courriel : siege@gretamarne.com
- soit depuis l'espace « Réclamations » qui se trouve sur la page d'accueil du site Internet : <https://www.academieims.fr/reseau/greta-cfa-marne/>
- soit via l'espace NetYpareo lorsque la personne dispose d'un accès (une fiche guide existe et est annexée dans votre livret/pochette d'accueil pour vous accompagner dans le dépôt de votre réclamation)

2. Organisation interne pour le traitement de la réclamation :



Amélioration continue : Communication de l'ensemble des réclamations et de leur traitement :

- Au Comité Qualité

- A la Revue de Direction pour le suivi de l'indicateur et l'amélioration continue