



COLEAD

POLITIQUE DU COLEAD EN MATIÈRE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

Version numéro : 00

DOC_021_CIM





	Politique de Gestion de réclamations			DOC_021_CIM			
				0	V 00	FR	2/6
	Crea : 21/03/2022	Rev : /	Applicable :				

INTRODUCTION

Le COLEAD en tant qu'association professionnelle affiche sa volonté d'améliorer en continu ses services et la satisfaction de ses partenaires-bénéficiaires.

Toutefois, même avec la volonté de délivrer des services performants, il peut arriver que des problèmes surgissent et que des réclamations soient émises. Celles-ci nécessitent une action corrective, rapide et efficace du COLEAD et il est important que les partenaires-bénéficiaires, apprenants et toutes les parties prenantes pertinentes puissent faire entendre leurs doléances.

Ceci se confirme en particulier à travers la démarche qualité entreprise pour le Système de Management de la Formation (SMF) du COLEAD.

En effet, dans sa Politique Qualité, le COLEAD s'engage à promouvoir la meilleure qualité possible de ses prestations de formation et à améliorer en continu la satisfaction des apprenants et autres parties intéressées. Le processus de traitement des réclamations est en lien direct avec la satisfaction des apprenants et autres parties intéressées. C'est un des éléments essentiels de la performance du SMF car ces retours peuvent contribuer à l'amélioration des services de formation du COLEAD.

PRINCIPES DE GESTION D'UNE RECLAMATION

Définitions

Une **réclamation** se définit comme une déclaration recueillie par écrit ou par tout moyen traçable, visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due. La réclamation est l'acte par lequel toute partie prenante manifeste une insatisfaction à l'égard du service proposé ou rendu par le COLEAD.

Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, **n'est pas une réclamation**.

Réclamer est un droit

Une réclamation est l'opportunité d'apprendre de ses erreurs. Le réclamant doit être considéré comme un partenaire et non comme un adversaire. Du personnel est désigné pour enregistrer chaque réclamation et la traiter selon son urgence.

Le système de réclamation est accessible et gratuit.



Le COLEAD est attentif à toute réclamation

Chaque réclamation est prise au sérieux et dans le respect de la personne qui la formule.

Chaque réclamation reçue est enregistrée et fait l'objet d'un traitement raisonnable et rapide. Des mesures de traitement sont mises en place rapidement.

Chaque réclamation analysée et traitée, sera utilisée pour améliorer le SMF et l'ensemble des services du COLEAD.

TRAITEMENT D'UNE RECLAMATION

Où adresser une réclamation

Le réclamant est invité à formaliser son mécontentement au moyen du **formulaire mis à sa disposition**. Le formulaire de réclamation est disponible en ligne sur le site du COLEAD, dans la rubrique « Contactez-nous » : (<https://www.colead.link/fr/contacter>).

L'utilisation du formulaire en ligne est le moyen le plus sûr et le plus rapide de faire parvenir une réclamation au COLEAD.

Dans le cas exceptionnel où le réclamant ne peut pas accéder au formulaire en ligne, la réclamation peut être formulée sur papier libre et adressée au COLEAD par voie postale à l'adresse suivante :

COLEAD

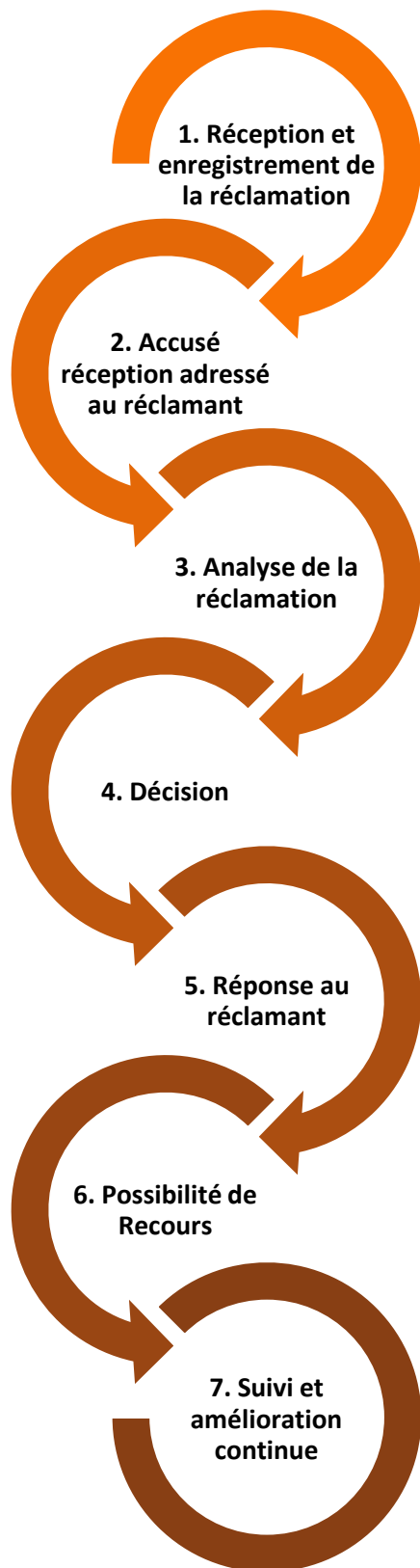
Silversquare Triomphe 15/23,
Av. Arnaud Fraiteur,
1050 Bruxelles
Belgique

Dans tous les cas, une réclamation doit au minimum inclure :

- Nom et prénom de la personne qui soumet la réclamation (le réclamant)
- Adresse e-mail du réclamant
- Adresse postale (si envoyée par courrier)
- Nom de l'organisme dont dépend la personne (si pertinent)
- Référence de l'activité, de la prestation ou du domaine concerné par la réclamation
- Motif(s) de la réclamation



Etapes du traitement d'une réclamation



1. Le gestionnaire des réclamations **reçoit et enregistre la réclamation**. Pour permettre un bon traitement de la réclamation, il est essentiel de disposer de toutes les informations requises : le gestionnaire vérifie que la réclamation est complète et lui attribue une référence unique.

2. Un **accusé-réception** est adressé au réclamant, dans les 10 jours ouvrables, sauf si la réponse est apportée dans l'intervalle. Cet accusé-réception précise la référence de la réclamation et la personne de référence en charge du traitement de la réclamation.

3. Le référent réclamations commence à **traiter la réclamation pour fournir une réponse appropriée dans les meilleurs délais**. Il organise l'analyse des causes et identifie des actions immédiates et/ou correctives. Il peut solliciter d'autres départements ou directions afin d'aboutir à la résolution du problème.

4. A l'issue de l'analyse, une ou plusieurs **solutions** sont proposées et validées.

5. Le réclamant est **informé** de la décision prise ou de l'action proposée pour répondre à sa réclamation. S'il accepte la solution proposée, la réclamation est clôturée et la solution mise en œuvre. Le gestionnaire des réclamations veille à la **satisfaction** du réclamant.

6. Si la réponse apportée ne satisfait pas le réclamant, celui-ci est en droit de motiver son désaccord. La réclamation reste alors « ouverte » et une solution **alternative** est proposée, dans la mesure du possible.

7. Le gestionnaire des réclamations met en place les actions correctives, en liaison avec le Responsable Qualité. Il établit et suit des indicateurs liés aux réclamations pour **améliorer**



Confidentialité

Sauf désaccord préalable et écrit du réclamant, toutes les réclamations sont conservées de manière confidentielle. La confidentialité des données à caractère personnel est respectée, et la globalité de la présente procédure de réclamations est conforme aux dispositions légales (en Europe, règlement du RGPD).

AMELIORATION CONTINUE

Selon le principe de l'amélioration continue, les réclamations soumises doivent avoir des répercussions positives sur le fonctionnement des services du COLEAD et en particulier de son SMF. C'est une manière de pouvoir améliorer la qualité de façon durable.

C'est pourquoi :

- **Toutes les réclamations reçues sont analysées** : les réclamations sont loin d'être uniformes. Chacune de ces contributions est évaluée au regard de son contenu et de l'intention du réclamant. Il est ainsi possible de reconnaître les différents types de réclamations, et de définir le niveau de priorité pour pouvoir engager les actions qui s'imposent.
- Afin que **l'amélioration porte aussi sur le traitement des réclamations**, celui-ci est aussi régulièrement évalué et contrôlé pour éviter l'apparition de toute dérive négative.
- D'une façon plus globale, les **réclamations sont une source de données pour l'amélioration continue des services du COLEAD et en particulier de son SMF**. Ces données sont donc exploitées pour dégager des pistes d'amélioration de la qualité des services fournis par le COLEAD.



GROWING PEOPLE

COLEAD

France – Rue de la corderie, 5 – Centra 342 – 94586 Rungis Cedex
network@colead.link | www.colead.link