



PROCEDURE DE GESTION D'UNE RÉCLAMATION

RUBRIQUES INTRODUCTIVES

1- Objet

Cette procédure a pour finalité de définir les différentes étapes et modalités de recueil et de gestion des réclamations portées par écrit à la connaissance de FAYA PĚKĚN.

L'association FAYA PĚKĚN est la garante de l'application du présent dispositif de gestion des réclamations.

2- Définition d'une réclamation

« Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ».

Une réclamation est donc une déclaration actant le mécontentement d'un client (apprenant, commanditaire, formateur) envers un professionnel.

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

3- Description du processus de gestion (principes généraux)

Si une « partie prenante » manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale (en face à face, par téléphone) ou écrite, cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement par l'envoi d'un mail accompagné en pièce jointe par le formulaire de réclamation à télécharger sur le site internet de FAYA PĚKĚN.

Les réclamations adressées font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide.

Chaque réclamation envoyée fait l'objet d'un retour de mail. Le support de démarche d'amélioration continue permet de garder une traçabilité des échanges entre le « réclamant » et l'association.

Le « réclamant » est averti des modalités de gestion des réclamations et reçoit une réponse appropriée dans les meilleurs délais. Si besoin, le recours à un médiateur externe peut être requis, prioritairement aux voies judiciaires usuelles, notamment en cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation.

La confidentialité des données à caractère personnel est respectée.

Une gestion rapide et efficace de la réclamation consiste à :

- Identifier et centraliser les réclamations réceptionnées sur l'outil de support à la date de la réclamation,

- Traiter la réclamation dans les délais,
- S'assurer de la satisfaction du réclamant,
- Déployer des actions correctives si besoin,
- Déterminer et suivre des indicateurs liés aux réclamations pour améliorer les dispositifs.

4- Motifs d'une réclamation

Les motifs susceptibles de générer une réclamation peuvent porter tout autant sur la prestation de formation que sur l'ensemble des éléments y afférents (mode d'accueil, organisation, suivi, outils, personnels) que les impacts générés sur la santé ou la sécurité des apprenants.

Ils doivent être caractérisés et peuvent constituer un manquement à la loi ou au règlement de FAYA PĚKĚN.

5- Gestion d'une réclamation

Les réclamations adressées à l'association par les apprenants, , les intervenants extérieurs, les organismes financeurs ainsi que les réponses qui y sont apportées sont enregistrées et analysées dans le cadre du processus d'amélioration continue de la qualité.

Les réclamations sont tenues à disposition des membres de la direction pour consultation et action si besoin.

Est mis en place :

- Une gestion centralisée des réclamations
- Un outil d'enregistrement des réclamations
- Une procédure précisant l'organisation de cette gestion, validée et connue de l'ensemble des collaborateurs
- Une clause de respect de la confidentialité à toutes les étapes de la démarche

6- Procédure de gestion d'une réclamation

a. Formulation d'une réclamation

Les réclamations sont exprimées par écrit via le « formulaire de réclamation » disponible sur le site de FAYA PĚKĚN, fayapeken.org.

Les demandes doivent être envoyées à l'adresse mail dédiée :

fayapeken@fayapeken.org

b. Dépôt de la réclamation

Il sera adressé au « réclamant » un mail (ou courriel), dans un délai de dix jours suivant la date de réception, notifiant l'accusé de réception de son formulaire ainsi que les délais de

gestion de sa réclamation (délai maximum de 30 jours à compter de la date de réception de son mail).

Cette procédure de gestion de la réclamation est disponible sur le site internet de FAYA PĚKĚN

c. Réception de la réclamation

Lorsqu'une réclamation est reçue, l'assistante de direction l'enregistre (après avoir vérifié son éligibilité) sur le support de démarche d'amélioration continue.

Si un membre du personnel est mis en cause, celui-ci ou celle-ci en est informé(e) par mail par l'assistante de direction. Il est demandé au personnel mis en cause d'adresser à l'assistante de direction un mail d'accusé réception de la réclamation dans un délai de 5 jours ouvrés maximum.

Les réclamations émises par les autres parties prenantes (apprenants, salariés de l'association, partenaires, fournisseurs, etc.) sont également gérées par l'assistante de direction qui assure le suivi du traitement et de la réponse à apporter.

Dans le cas où la réclamation ne peut pas être traitée dans le délai imparti, la direction de FAYA PĚKĚN s'engage à justifier par écrit (mail) les motifs du retard et d'apporter les éléments correctifs dans les meilleurs délais afin d'améliorer le dispositif mis en place.

d. Evaluer et déterminer la recevabilité de la réclamation et le niveau de gravité

Une réclamation est jugée recevable si :

- ✓ Les faits datent de moins de deux mois à la date de réception de la réclamation ;
- ✓ Les faits concernent une prestation de l'association FAYA PĚKĚN, ses process, ses équipes ou ses prestataires
- ✓ L'action vise à faire respecter un droit, ou à demander une chose due recueillie par écrit.

Le niveau de gravité est déterminé par les critères suivants :

- ✓ Niveau « élevé » : risque pour les équipes, les partenaires ou un tiers ;
- ✓ Niveau « moyen » : incertitude sur plusieurs critères du niveau « élevé » ;
- ✓ Niveau « faible » : pas de danger apparent et pas d'urgence.

L'assistante de direction s'engage à traiter une réclamation recevable classée « élevé » dans un délai de 10 jours suivant sa réception et celles relevant des niveaux « moyen » et « faible » dans un délai de 30 jours maximum à partir de sa date de réception.

7- Recevabilité de la réclamation

La direction de FAYA PĚKĚN détermine la recevabilité de toute réclamation portée à sa connaissance. Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'informations complémentaires sera adressée par mail au « Réclamant ».

8- Contenu de la réclamation écrite

Toute réclamation doit faire l'objet de la rédaction d'un mail contenant en pièce-jointe le formulaire dûment complété et signé.

Le « Réclamant » pourra joindre à sa réclamation tous documents susceptibles d'appuyer sa démarche.

a. Informations figurant dans le support de démarche d'amélioration continue

Les éléments figurant dans l'outil sont :

- ✓ Date de réception de la réclamation
- ✓ Nom du « Réclamant »
- ✓ Objet de la réclamation
- ✓ Niveau de priorité
- ✓ Nature des actions entreprises à l'instant T (avec dates à préciser)
- ✓ Suivi assuré par :
- ✓ Résolution du dysfonctionnement ou du mécontentement
- ✓ Réponse apportée à la réclamation (réponse positive ou négative)
- ✓ Date de réponse au « Réclamant »
- ✓ Contestation de la décision.

La réclamation est conservée et archivée dans l'outil pendant une durée de 5 ans à compter de la date de clôture du dossier.

b. Analyse de la réclamation

L'association FAYA PĚKĚN est tenue à la confidentialité des informations qui lui sont exposées.

Le partage d'informations à caractère personnel du « Réclamant » exige le consentement au préalable de ce dernier.

Dans le cas où un membre de FAYA PĚKĚN est nommément désigné dans la réclamation écrite, cette dernière sera traitée par la Direction, et ce, afin de préserver l'équité de traitement et permettre qu'elle relève d'une personne n'ayant pas été impliquée par la réclamation et n'ayant aucun lien avec le « Réclamant ».

Cette mesure permet de préserver l'impartialité et l'objectivité nécessaire à la prise en compte de la réclamation tout au long de sa gestion.

c. Résolution : proposition d'action

Lors de la gestion de la réclamation, le personnel de l'association pourra s'appuyer sur toutes personnes et/ou tous services susceptibles de lui fournir tous les renseignements nécessaires relatifs à la plainte afin de conduire ses investigations avec diligence et bienveillance. FAYA PĚKĚN informera le « Réclamant » de la décision motivée prise à la suite de la réclamation qu'il aura formulée.

Une réponse, précisant la nature et le résultat des recherches, et les actions correctives éventuelles, lui est envoyée sous un délai de 10 jours ouvrés après réception de la réclamation de niveau « élevé » et de 30 jours ouvrés pour les niveaux « moyen » et « faible ».

d. Communication de la décision au réclamant

Si le « Réclamant » ne répond pas à la réponse qui lui est faite sous 15 jours à dater de la date d'envoi, la réclamation est considérée comme traitée et close.

Le « Réclamant » peut émettre une constatation et faire appel de la décision une seule fois.

e. Clôture de la réclamation

A l'issue de la gestion de la réclamation, l'ensemble des preuves et les justificatifs documentaires représentatifs des actions mises en place du traitement de la réclamation, sont conservés dans le registre des réclamations pour une durée de cinq ans par l'association FAYA PĚKĚN.

a. Documents associés

- Formulaire de réclamation
- Support de démarche d'amélioration continue

b. Contrôle interne

Un rapport annuel est réalisé et présenté au Conseil d'Administration et en Assemblée Générale afin de leur permettre de prendre connaissance de la conformité et du contrôle interne des réclamations et de leur gestion