

## **POLITIQUE DE GESTION DES RECLAMATIONS**

La mise en place d'un système de gestion des réclamations vise à garantir un traitement des réclamations envoyées par les clients et à diminuer le nombre de dysfonctionnements 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
- De plus, il est important de rendre public où et comment une réclamation doit être adressée
- Le client a le droit d'obtenir, dans les meilleurs délais, les correctifs appropriés, ou à défaut, une réponse adéquate

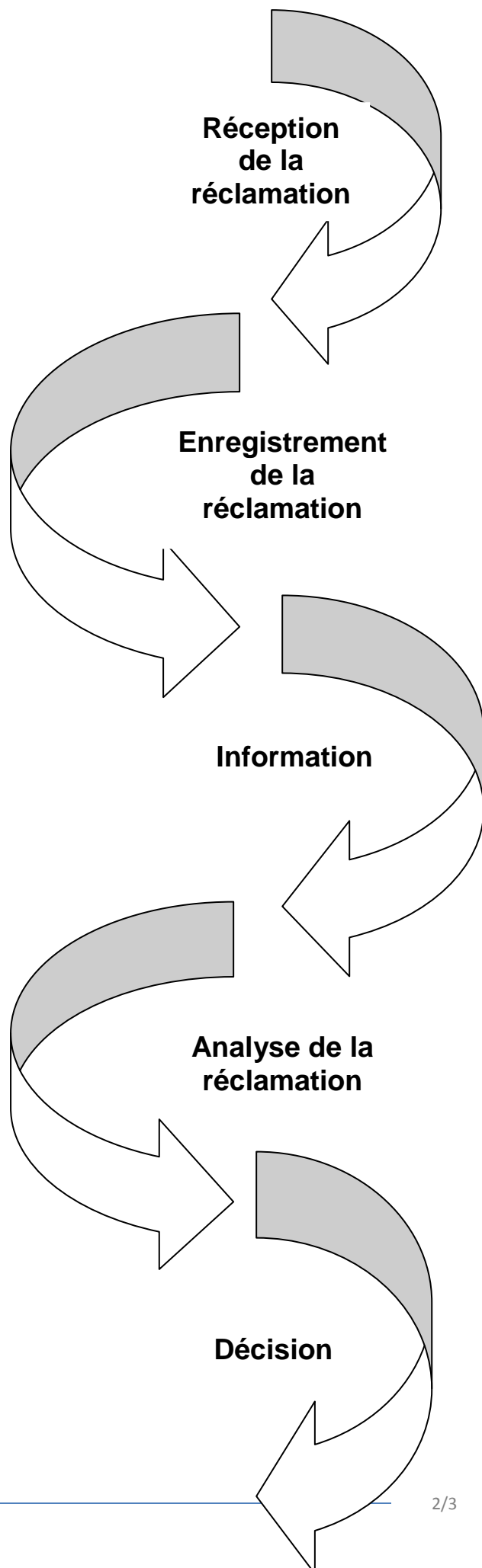
La politique de gestion des réclamations du GRETA CFA de la Marne prend appui sur **la Charte Marianne** qui décline les engagements du service public dans le cadre de l'amélioration de la qualité du service.

**Définition :**

Par Client, on entend : les stagiaires, les financeurs, les prescripteurs, les sous-traitants, les co-traitants ainsi que les intervenants extérieurs.

Les personnels permanents du GRETA CFA ne sont pas concernés par cette politique. Leurs réclamations sont traitées dans les instances constitutives du GRETA CFA, leurs suggestions et idées font l'objet d'une fiche de suggestion d'amélioration.

## Schéma du traitement de la réclamation



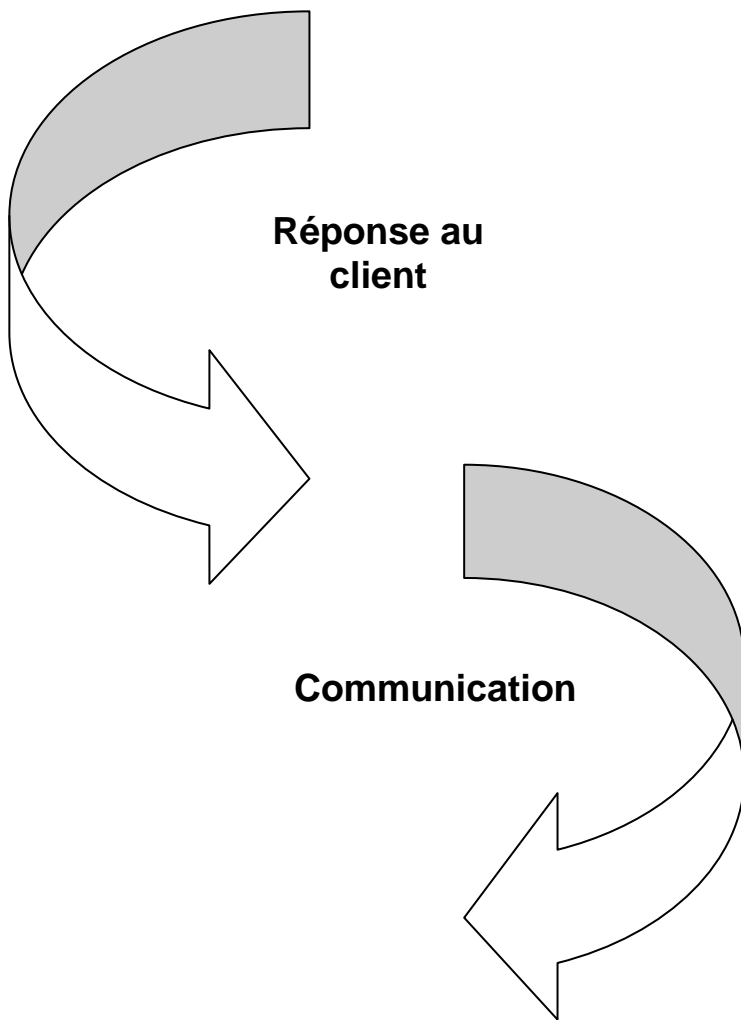
- Par le service Qualité
  - Le client(e) doit recevoir l'attention voulue dès le premier signe d'insatisfaction
  - Accusé de réception :
    - 1 semaine maximum lorsque la réclamation a été adressée par voie électronique
    - 2 semaines maximum lorsqu'elle l'a été par courrier
- Reprenant l'identité du service dédié au traitement et le délai attendu pour la réponse

- Le bon traitement d'une réclamation dépend essentiellement des informations collectées lorsqu'elle est déposée
- Il faut donc disposer des éléments d'appréciation permettant de questionner les personnes concernées ou d'investiguer sur le problème

- Du (de la) président(e)
- Du (de la) directeur (-rice)
- Du service concerné, s'il n'est pas à l'origine de l'information du Service Qualité

- Le service concerné traitant la réclamation peut solliciter d'autres services lors de son analyse
- Pour aboutir à l'identification des corrections, des actions correctives et préventives

- Proposée par le service concerné par la réclamation
- Proposition validée par la direction
- Information du Service Qualité



- Réponse écrite et argumentée dans les deux mois qui suivent la réception de la réclamation

Communication de l'ensemble des réclamations et de leur traitement au :

- Comité qualité pour traitement
- Revue de direction pour le suivi de l'indicateur et l'amélioration continue



La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes :

- Actions de formation**
- Bilans de compétences**
- Validation des acquis de l'expérience**
- Actions de formation par apprentissage**