

Procédure de Traitement des Réclamations

Cette procédure de traitement des réclamations a pour finalité de définir les différentes étapes et modalités de traitement et de gestion des plaintes portées par écrit à la connaissance du référent Qualité de H&BC.

Le référent Qualité est le garant de l'application du présent dispositif de traitement des réclamations.

1 – Définition d'une réclamation (guide RNCQ Ministère du Travail)

« 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 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.

2 – Description du processus de traitement (principes généraux)

Si une « partie prenante » manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale (en face à face ou au téléphone auprès des différents services de H&BC) ou écrite, cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement par l'envoi d'un mail (ou courriel) accompagné en pièce-jointe par le formulaire de réclamation à télécharger sur le site internet institutionnel de H&BC à l'attention du référent qualité. Les procédures et contacts du référent qualité sont disponibles et détaillées sur le site internet de H&BC.

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

Chaque réclamation envoyée fait l'objet de la création d'un ticket sur l'outil de gestion de support (registre des réclamations), le référent qualité traite la demande selon sa priorité et criticité, qu'il peut renseigner dans des champs dédiés. Il renseigne le nom et prénom du réclamant, ainsi que la catégorie de sa réclamation. Une réponse lui est donnée dans les meilleurs délais.

L'outil de support permet de garder une traçabilité des échanges entre le réclamant et le référent qualité, ainsi de structurer la demande en catégorie et sous-catégorie permettant l'édition et l'analyse de données statistiques.

Le « réclamant » est averti des modalités de traitement 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, et la globalité de la présente procédure de réclamations est conforme aux dispositions du RGPD.

Un traitement rapide et efficace de la réclamation consiste à :

- Identifier et centraliser les réclamations réceptionnées sur l'outil de gestion de support en place à la date de la réclamation ;
- Traiter la réclamation dans les délais ;
- S'assurer de la satisfaction du « client » en conséquence ;
- Déployer des actions correctives ;
- Déterminer et suivre des indicateurs liés aux réclamations des « clients », pour améliorer les dispositifs.

3 – 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 (organisation, contenu, méthodes, supports, outils, formateur) que les impacts générés sur la santé ou la sécurité des apprenants. Ils doivent être caractérisés et peuvent constituer un manquement à la loi, aux règlements ou concerner des éléments règlementés dans le cadre de la réalisation de la prestation de formation.

4 – Traitement d'une réclamation

Les réclamations adressées au référent Qualité par les bénéficiaires des formations, les formateurs, les organismes financeurs, les entreprises 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 :

- Un traitement centralisé des réclamations ;
- Un outil d'enregistrement des réclamations et d'exploitation des statistiques ;
- Une procédure précisant le fonctionnement de ce traitement, validée et connue de l'ensemble des collaborateurs ;
- Une clause de respect de la confidentialité à toutes les étapes de la démarche.

5 – Procédure de traitement d’une réclamation

5.1 – Formulation d’une réclamation

Les réclamations sont exprimées par écrit. Les demandes doivent être envoyées à l'adresse mail du référent qualité (qualite@hetbc.com).

5.2 – Dépôt de la réclamation

Il sera adressé au « Réclamant » un mail (ou courriel) notifiant l’accusé de réception de la réclamation et le lien vers cette procédure de traitement de la réclamation.

Cette procédure de traitement de la réclamation est disponible sur le site internet institutionnel de H&BC.

5.3 – Réception de la réclamation

Lorsqu’une réclamation est reçue, le référent Qualité l’enregistre (après avoir vérifié son éligibilité) dans l’outil de gestion de support.

Si un/une formateur(trice) est mis en cause, celui-ci ou celle-ci en est informé(e) par écrit ou par mail par le référent Qualité.

Il est demandé au formateur ou à la formatrice mis(e) en cause d’adresser au référent Qualité un courrier ou un mail d’accusé réception de la réclamation dans un délai de 5 jours ouvrés maximum.

Les réclamations émises par les autres parties prenantes (bénéficiaires de la formation, entreprises, financeurs, formateurs...) sont également gérées par le référent Qualité qui assure le suivi du traitement et de la réponse à apporter.

Dans un délai de dix (10) jours suivant la date de réception d’une réclamation écrite, le référent Qualité transmet au « Réclamant » un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte et son engagement à procéder au traitement de sa plainte dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de réception de son mail.

Dans le cas où la réclamation ne peut pas être traitée dans le délai imparti, H&BC s’engage à justifier par écrit (courrier ou mail) les motifs du retard et d’apporter les éléments correctifs dans les meilleurs délais afin d’améliorer le dispositif mis en place.

5.4 – Evaluer et déterminer la recevabilité de la réclamation et le niveau de gravité

a) Evaluation de la recevabilité et du 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 H&BC, 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.

H&BC 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.

b) Recevabilité de la réclamation

Le référent Qualité 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 ».

c) Contenu de la réclamation écrite

Toute réclamation doit faire l'objet de la rédaction d'un mail et doit au moins contenir les éléments suivants :

- La date de la plainte ;
- Les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone du « Réclamant » ou du représentant qui agit en son nom ; (éventuellement Société & fonction occupée)
- La désignation du service concerné ;
- L'objet précis de la réclamation ;
- La description précise des faits, la date des faits, les personnes concernées s'il y a lieu ;
- Les attentes du « Réclamant ».

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

5.5 –Informations figurant dans l'outil de gestion de support

Les éléments figurant dans l'outil sont :

- Numéro de la réclamation ;
- Type de la réclamation ;
- Date de réception de la réclamation ;
- Catégorie concernée ;
- Emetteur (partie prenante) ;
- Nom du « Réclamant » ;
- Objet de la réclamation ;
- Contrat, produit ou service visé par la réclamation ;
- Description de la réclamation / Identification des manquements ;
- Niveau de priorité ;
- Nature des actions entreprises à l'instant T (avec dates à préciser) ;
- Suivi assuré par un des référents ;
- Nature des actions complémentaires (éventuellement – avec dates à préciser) ;
- Résolution du dysfonctionnement ou du mécontentement ;
- Réponse apportée à la réclamation (réponse positive ou négative à la demande du

- « Réclamant ») ;
- Date de réponse au « Réclamant » ;
- Contestation de la décision.

La réclamation est conservée et archivée dans l'outil pendant une durée de 5 (cinq) ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation avec la « partie prenante », en conformité avec le RGPD.

5.6—Analyse de la réclamation

Le référent Qualité de H&BC est tenu 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 le référent Qualité est nommément désigné dans la réclamation écrite, cette dernière sera traitée par la Direction Générale, 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 son traitement.

5.7—Résolution : proposition d'action

Lors du traitement de la réclamation, le référent Qualité pourra s'appuyer sur toutes personnes et/ou tous services de H&BC susceptibles de lui fournir tous les renseignements nécessaires relatifs à la plainte afin de conduire ses investigations avec diligence et bienveillance.

H&BC 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 ».

5.8—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.

5.9—Clôture de la réclamation

A l'issue du traitement de la réclamation, l'ensemble des preuves du traitement de la réclamation et les justificatifs documentaires représentatifs des actions mises en place sont conservés dans l'outil de gestion de support pour une durée de cinq (5) ans par H&BC.

6 – Contrôle interne

Un rapport annuel est réalisé par le référent qualité et présenté à la Direction générale sur la conformité et le contrôle interne des réclamations et de leur traitement.

Mai 2023