

Diffusion à :	Ensemble du personnel encadrant du Pôle Formation de la CCIR pour diffusion à l'ensemble des agents		
Rédacteurs :	Bernard LALLEMAND	Fonction :	Chargé de mission Qualité
Vérfié par :	Isabelle VERROUGSTRAETE	Approuvé par :	Marie-Claude DE MUNARI-GUILBERT
Fonction :	Directrice Adjointe Pôle Formation Directrice Apprentissage et Développement	Fonction :	Directrice de Pôle Formation Responsable de la fonction centrale (SMQ)
Date :	14/04/2022	Date :	14/04/2022
Visa :		Visa :	

1) Objet - Domaine d'application – Historique des modifications

Cette procédure définit les modalités de « **Procédure de cadrage du traitement des suggestions, difficultés, réclamations et plaintes émanant des parties prenantes** ».

Elle s'applique à l'ensemble des sites de la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Réunion (CCIR) proposant des formations. Elle est déployée sous la responsabilité organisationnelle de la fonction centrale, représentée par la Direction de Pôle Formation, ceci sous délégation de la Direction Générale.

Révision	Date	Objet de la modification
0	29/07/2016	Création du document
1	31/08/2016	Première lecture par la Direction Pôle Formation. Ensemble du document : Domaine d'application de la procédure étendu à l'ensemble du Pôle Formation (formations courtes et longues). Modification de la dénomination des statuts.
2	09/09/2016	Intégration des remarques de la Direction du Pôle Formation suite à la réunion du 01/09/2016. Modification de la dénomination des statuts. Modification du processus lié à la fiche « Plainte et réclamation client »
3	08/10/2016	Amélioration de la procédure suite à une réunion avec la Direction Pôle Formation.
4	12/10/2016	Modifications mineures (syntaxe) suite à une réunion avec la Direction Pôle Formation.
5	14/04/2022	Ajustements apportés sur la forme et le fonds par l'intégration des exigences du Référentiel national qualité Changement de la codification du document et des outils associés Modification de l'intitulé de la procédure

En référence au Référentiel National Qualité, cette procédure s'applique comme suit aux catégories d'activités :

Action de formation (AF)	Validation des acquis de l'expérience (VAE)	Formation en apprentissage (FA)
OUI	OUI	OUI

2) Qui est concerné par cette procédure ?

FONCTION	ACTIONS ATTENDUES
Directeur(trice) de Filière / de site : Responsable(s) de formations / pédagogique(s)	<ul style="list-style-type: none"> - L'information et la sensibilisation de l'ensemble des parties prenantes de l'existence de cette procédure ; - Le contrôle de l'application de la procédure, des enregistrements associés et de la clôture des traitements correspondants ; - La contribution au plan d'amélioration continue
Ensemble des agents:	<ul style="list-style-type: none"> - L'information et la sensibilisation de l'ensemble des parties prenantes de l'existence de cette procédure - La mise en œuvre de la présente procédure ;

3) Quand cette procédure est-elle déployée ?

Cette procédure doit être utilisée dès lors qu'une suggestion, difficulté, réclamation ou plainte est émise.

Tout client de la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Réunion est en droit de faire part d'une suggestion, difficulté, réclamation ou plainte.

Pour ce faire, il dispose de différents moyens à sa disposition, verbaux et écrits : courrier, mail, téléphone, échange oral, réunion, visite, formulaires mis à disposition, réseaux sociaux...

Définitions :

- Suggestions : en cas de formulation de pistes d'amélioration des prestations, d'idées à creuser, ...
- Difficultés : en cas de problématiques rencontrées, d'obstacles à surmonter
- Réclamations : en cas de protestation par rapport aux prestations (accueil, services/produits, équipements, ...) ; d'action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due recueillie par écrit;
- Plaintes : en cas d'infraction par rapport à la loi (activité, comportement, ...) ;

4) Comment ? Quelles modalités de mise en œuvre de la procédure ?

Les documents cadres associés à la présente procédure, sont les suivants :

Nom codifié	Libellé / Définition
FOR-2.1 Formulaire Suggestions difficultés réclamations plaintes	Ce document retrace par écrit une observation portée par une partie prenante
FOR-2.2 FORMS Suggestions difficultés réclamations plaintes	Formulaire FORMS accessible via le site internet ou le QR code dédié
FOR-2.3 Tableau de suivi de l'analyse des suggestions, difficultés, réclamations et plaintes	Tableau de suivi des actions correctives apportées

FOR-2**Procédure de cadrage du traitement des suggestions, difficultés, réclamations et plaintes émanant des parties prenantes**

Codification : PRE pour « pré formation », FOR pour « formation mise en œuvre », POST pour « post formation »

Etape 1 : Emission d'une suggestion, d'une difficulté, d'une réclamation ou d'une plainte

La Direction du Pôle Formation, les Directeurs de services opérationnels, les Responsables de formations concernés ainsi que toute personne travaillant au sein du Pôle Formation de la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Réunion sont susceptibles de recueillir une suggestion, une difficulté, une réclamation ou une plainte.

Pour ce faire, toute personne dispose de moyens suivants : courrier, mail, téléphone, échange oral, réunion, visite, formulaires mis à disposition, réseaux sociaux...
En cas d'échange oral, la formalisation doit être réalisée via un formulaire.

Deux formulaires sont mis à disposition : un formulaire papier disponible sur demande (FOR2.1) et un formulaire numérique (FOR2.2) disponible et accessible :

à partir du site internet de la CCI Réunion
<https://reunion.cci.fr/se-former>
(onglet « RECLAMATIONS & DIFFICULTES »)

ou via le QR code suivant :

**Etape 2 : Enregistrement d'une suggestion, d'une difficulté, d'une réclamation ou d'une plainte**

Toute suggestion, difficulté, réclamation ou plainte formalisée doit obligatoirement être enregistrée dans le tableau de suivi (FOR2.3) soit par les Directeurs de services opérationnels, les Responsables de formations concernés ou le chargé de mission Qualité.

Etape 3 : Analyse d'une suggestion, d'une difficulté, d'une réclamation ou d'une plainte et proposition de solution

Les Directeurs de services opérationnels ou la Direction du Pôle Formation ou le Responsable de formation concerné sont/est dans l'obligation de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires et suffisants pour rencontrer physiquement l'auteur s'agissant des réclamations et des plaintes.
Les suggestions et difficultés servent plus aux processus d'amélioration continue.

La Direction du Pôle Formation ou le Directeur de services opérationnels ou le Responsable de formations concerné analyse en détail l'ensemble des éléments saisis dans le tableau FOR 2.3.
Tout agent peut alors être contacté par la Direction du Pôle Formation ou le Directeur de services opérationnels ou le Responsable de formations concerné pour obtenir des éléments complémentaires.

Etape 4 : Vérification de la qualité de la solution proposée

La Direction concernée statue sur la qualité et la conformité de la solution proposée. La Direction remplit alors le tableau « FOR-2.3 Tableau de suivi de l'analyse des suggestions, difficultés, réclamations et plaintes » en apposant les mentions « CONFORME » ou « NON CONFORME ».

Etape 5 : Réalisation et clôture de l'action

La Direction concernée ou le Responsable de formations désigné réalise l'action précédemment définie et validée.

Le tableau FOR 2.3 retrace le suivi des actions correctives jusqu'à la clôture des actions.

Chaque service assure l'archivage des preuves de correspondances et de réalisation des actions déployées.

5) Où sont diffusés les livrables ?

Internes :	- Directions concernées
Externes :	- Courrier(s) ou mail(s) réponse(s) sur les suites données

6) Critères QUALIOPi concernés

CRITERES	Libellé
C7 – Se faire évaluer pour s'améliorer	<i>Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées</i>

7) Indicateurs QUALIOPi concernés

INDICATEURS	Libellé
I31 - Traitement des réclamations	<i>Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus au cours de la prestations</i>
I32 – Mesures d'amélioration continue	<i>Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées</i>

8) Autocontrôle de l'application de la procédure et des livrables correspondants (données de sortie)

La Direction opérationnelle concernée ou le Responsable de formation désigné vérifie que la complétude et l'enregistrement des livrables spécifiés au point 9 sont bien respectés.

FOR-2**Procédure de cadrage du traitement des suggestions, difficultés, réclamations et plaintes émanant des parties prenantes**

Codification : PRE pour « pré formation », FOR pour « formation mise en œuvre », POST pour « post formation »

9) Archivage et mise à disposition des livrables

Le tableau suivant présente la localisation des trames des livrables :

Libellé du livrable diffusé	Localisation
FOR-2.1 Formulaire de recueil Appréciation plainte réclamation client	Microsoft TEAMS – Equipe « Certification Qualité », canal « PRE FOR POST Procédures et documents cadres »
FOR-2.2 FORMS Suggestions, appréciations, plaintes, réclamations	
FOR-2.3 Tableau de suivi de l'analyse des suggestions, difficultés, réclamations et plaintes	

Le tableau suivant présente la localisation des livrables en phase d'exploitation :

Les formulaires renseignés comme éléments de preuve : FOR-2.1 : Recueil Appréciation plainte réclamation client	Microsoft TEAMS – Equipe « COMPTES RENDUS TABLEAUX DE SUIVI NOTES », canal « Tableaux de suivi, satisfaction, améliorations »
FOR-2.3 Tableau de suivi de l'analyse des suggestions, difficultés, réclamations et plaintes	
Autres éléments de preuve : (Courrier(s) ou mail(s) réponse(s) sur les suites données)	

----- Fin de la procédure -----